COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014-2015

LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre pour mieux s'entendre

Québec

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014-2015

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2014-2015 a été rédigé
par la Commission des normes du travail.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission :
www.cnt.gouv.qc.ca

Pour plus d'information sur la Commission des normes du travail, le lecteur ou la lectrice est invité à consulter le site www.cnt.gouv.qc.ca ou à s'adresser par téléphone au Service des renseignements, au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
ISBN 978-2-550-73743-8 (imprimé)
ISBN 978-2-550-73744-5 (en ligne)
ISSN 1708-1157 (imprimé)
ISSN 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 21 septembre 2015

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

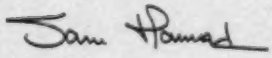
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2014-2015 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2015.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale,



Sam Hamad

Québec, le 21 septembre 2015

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2014-2015 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

Michel Beaudoin

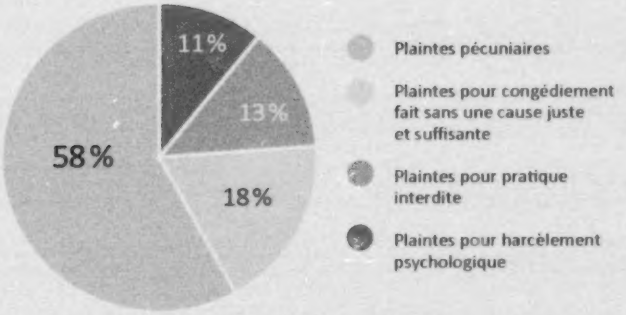
LA CNT EN BREF

SERVIR LES **SALARIÉS** ET LES **EMPLOYEURS** DU QUÉBEC

DÉVOUÉ À SA MISSION, LE PERSONNEL DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL PERMET À **1 897 475** SALARIÉS QUÉBÉCOIS DE BÉNÉFICIER DE CONDITIONS DE TRAVAIL DÉCENTES ET À **247 611** EMPLOYEURS D'ENCADRER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LEUR ENTREPRISE.

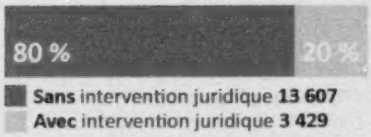
FAIRE RESPECTER les **normes du travail**

PRÈS DE **30 000 PLAINTES TRAITÉES** PAR ANNÉE



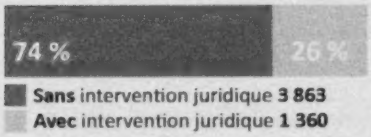
17 036 PLAINTES PÉCUNIAIRES

Irrégularités dans le paiement du salaire, des heures supplémentaires, des indemnités de vacances, des jours fériés ou autres.



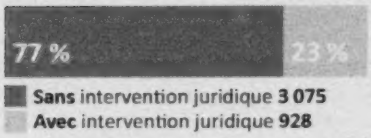
5 223 PLAINTES POUR CONGÉDIEMENT FAIT SANS UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE

Congédiement jugé injuste pour un salarié comptant plus de 2 ans d'ancienneté dans une même entreprise.



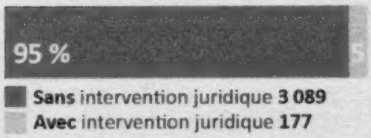
4 003 PLAINTES POUR PRATIQUE INTERDITE

Représailles (congédiement, suspension, mesure discriminatoire) subies, par exemple, à la suite d'une absence pour maladie, pour une grossesse ou à l'atteinte de l'âge de la retraite.



3 266 PLAINTES POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Conduite vexatoire manifestée par des comportements, des paroles ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés, portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique et rendant le milieu de travail néfaste.



LE **RESPECT DE LA LOI** SUR LES NORMES DU TRAVAIL...
UNE **RESPONSABILITÉ PARTAGÉE**

INFORMER ET RENSEIGNER
les citoyens pour prévenir les infractions

Par divers moyens, la Commission répond aux interrogations des employeurs et des salariés sur la Loi sur les normes du travail, sur ses règlements et sur la Loi sur la fête nationale.

Le cnt.gouv.qc.ca et le Service des renseignements sont les portes d'entrée pour permettre aux Québécois d'obtenir de l'information sur les normes du travail.

277 908
APPELS PRIS EN CHARGE

362 713
TÉLÉCHARGEMENTS DE PUBLICATIONS

18 807
DEMANDES PAR COURRIEL

2 921 884
CONSULTATIONS DU SITE INTERNET

304 920
CONSULTATIONS DU SITE MOBILE

EN 2014-2015, LA COMMISSION A REÇU PLUS DE **72 000 DEMANDES D'INFORMATION** EN PROVENANCE DES EMPLOYEURS

SURVEILLER
l'application de la loi

La Commission réalise des interventions de surveillance dans les secteurs les plus à risque. Ce faisant, elle rappelle aux employeurs les particularités d'application de la loi, corrige les situations litigieuses ou non conformes et prévient les nouvelles infractions.

1 591
INTERVENTIONS EN ENTREPRISES

646
RAPPORTS D'INFRACTION ÉMIS

191
CONDAMNATIONS SUR POURSUITES PÉNALES

RAPPROCHER
les salariés et les employeurs pour des relations plus équilibrées

Par la médiation, la Commission offre aux parties la possibilité de trouver une solution aux conflits en milieu de travail, sans intervention juridique. Lorsque la médiation ne peut parvenir à un règlement, des avocats de la Commission peuvent accompagner les plaignants dans leurs démarches juridiques.

MÉDIATIONS RÉALISÉES
4 565

TAUX DE RÈGLEMENT
70,8 %

3 230 CONCLUES **AVEC ENTENTE**

TABLE DES MATIÈRES

LA CNT EN BREF 4

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 9

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION 10

LES MEMBRES DE LA DIRECTION POUR L'EXERCICE 2014-2015 11

LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION 12

LES FAITS SAILLANTS 22

LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS 27

LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS 37

LA GESTION DES RESSOURCES 49

LES ÉTATS FINANCIERS 57

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 79

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 83

ANNEXE 2
Déclaration de services aux citoyens 87

ANNEXE 3
Accès à l'égalité en emploi et plan d'embauche 92

ANNEXE 4
Développement durable 95

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1
Présentation des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens 28

Tableau 2
Plaintes concernant la qualité des services 30

Tableau 3
Demandes de renseignements et d'information 38

Tableau 4
Traitement des plaintes en vertu de la loi 40

Tableau 5
Délais moyens de traitement des plaintes 41

Tableau 6
Activités d'enquête 42

Tableau 7
Activités de médiation 42

Tableau 8
Participation de la Commission aux activités de conciliation de la Commission des relations du travail (CRT) 43

Tableau 9
Résultats en matière de surveillance pour 2014-2015 45

Tableau 10
Activités en matière pénale 46

Tableau 11
Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail 47

Tableau 12
Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs 50

Tableau 13
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier 50

Tableau 14
Formation et perfectionnement du personnel 51

Tableau 15
Bonis au rendement des cadres en 2014-2015 (nombre et montant total) 51

Tableau 16
Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégorie d'emploi 51

Tableau 17
Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour 2014-2015 52

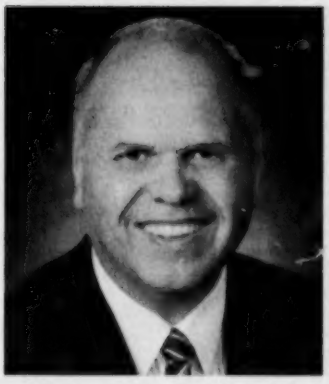
Tableau 18
Portefeuille des projets en ressources informationnelles pour 2014-2015 53

Tableau 19
Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice 2014-2015 54

Tableau 20
Sommaire des contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus (période du 1er janvier au 31 mars 2015) 55

Tableau 21
Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission 81

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'année 2014-2015.

Cette année encore, la Commission a tout mis en œuvre pour appuyer les employeurs dans l'application de la loi et pour soutenir les salariés afin que leurs droits soient respectés. Jour après jour, le personnel a répondu à ceux-ci avec dévouement en vue de leur permettre d'établir des relations de travail justes et équilibrées.

Attentive à toujours offrir des services de qualité à sa clientèle, la Commission a entamé une révision en profondeur de son modèle d'affaires. Le cheminement des dossiers et les activités de prévention ont été revus de façon à placer la relation avec sa clientèle au cœur de ses actions. De plus, afin de faciliter l'accès à l'information, des travaux ont été entrepris pour améliorer les outils de calcul offerts aux internautes et développer du matériel pédagogique permettant aux enseignants d'informer les jeunes travailleurs sur les normes du travail. Consciente de la réalité des employeurs, la Commission a aussi allégé les procédures entourant le renouvellement d'une autorisation d'étalement des heures de travail.

Parmi les faits marquants, la Cour suprême a confirmé qu'un employeur ne peut unilatéralement mettre fin à un contrat de travail sans donner un délai de congé ou une indemnité au salarié en retour. Cette décision servira de référence dans l'avenir, et ce, à l'avantage de tous les salariés québécois. Une belle représentation de nos juristes devant la Cour !

L'année 2014 marquait aussi les 10 ans de l'entrée en vigueur des dispositions sur le harcèlement psychologique de la Loi sur les normes du travail. En cette année anniversaire, la Commission a publié un livre sur le harcèlement psychologique et a tenu une journée thématique pour faire le bilan des connaissances et de l'expertise acquises en la matière depuis 2004. Ces initiatives fort appréciées des participants ont également été l'occasion de sensibiliser les employeurs à l'importance d'agir pour prévenir et résoudre les conflits au travail.

Je remercie le personnel d'avoir participé à ces résultats en mettant leur cœur et leur expertise au service de notre clientèle. Je tiens à remercier les membres de la direction et les membres du conseil d'administration pour l'engagement dont ils ont fait preuve dans la réalisation de leurs mandats.

Enfin, je désire souligner la grande contribution de M. Jean St-Gelais, président-directeur général de la Commission jusqu'au 24 avril 2015, dans l'atteinte des résultats présentés dans ce rapport.

Ce rapport annuel de gestion montre l'importance des mandats réalisés par la Commission pour sa clientèle. Je vous invite à le parcourir pour en connaître davantage sur nos réalisations.

Le président-directeur général,

Michel Beaudoin

Michel Beaudoin

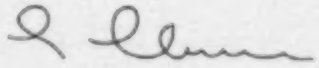
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

La direction de la Commission des normes du travail est responsable de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

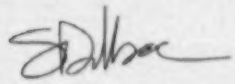
À notre connaissance, les données du Rapport annuel de gestion 2014-2015 présentent fidèlement la Commission. Les résultats relatifs au Plan stratégique 2012-2016, aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'aux principaux résultats opérationnels sont exacts et fiables.

Le Rapport annuel de gestion 2014-2015 a été approuvé par le comité de direction et adopté par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.

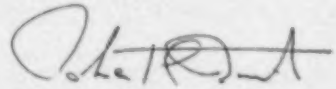
Michel Beaudoin
Président-directeur général



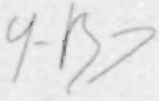
Guylaine Claveau
Directrice des services à la clientèle



Stéphane Dolbec
Directeur des services à l'organisation
et des communications



Robert L. Rivest
Secrétaire général et
Directeur général des affaires juridiques



Yves Babineau
Directeur général des ressources
informationnelles

LES MEMBRES DE LA DIRECTION POUR L'EXERCICE 2014-2015

Jean St-Gelais
Président-directeur général

Michel Beaudoin
Vice-président des services à la clientèle

Diane Leblanc
Vice-présidente des services
à l'organisation et des communications

Robert L. Rivest
Secrétaire général
et Directeur général des affaires juridiques

Yves Babineau
Directeur général des ressources
informationnelles

LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION

LA MISSION

UNE ORGANISATION AU SERVICE DES EMPLOYEURS ET DES SALARIÉS DU QUÉBEC

Créée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La Commission a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés, en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

LES FONCTIONS

EXERCÉES AVEC COMPÉTENCE

La Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par cette loi et les règlements qui en découlent ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de cette loi et de ces règlements.

LA VISION

UNE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE NORMES DU TRAVAIL

La Commission des normes du travail exprime ainsi sa vision :

« La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

LES VALEURS

LE RESPECT, L'ÉQUITÉ ET LA RESPONSABILITÉ

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle ; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités, des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions, le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Étant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariés et les salariées ont, pour leur part, la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

LA CLIENTÈLE

UNE CLIENTÈLE NOMBREUSE COMPOSÉE DE SALARIÉS, DE SALARIÉES ET D'EMPLOYEURS

Selon les données de Statistique Canada, le Québec comptait, en 2014, environ 3 501 875 salariés. De ce nombre, la Commission évalue que près de 54,2 %, soit 1 897 475 salariés et salariées, n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

Selon les dernières données fournies par Revenu Québec, la province comptait, en 2013, environ 295 195 employeurs assujettis à la cotisation pour le financement de la Commission des normes du travail. De ce nombre, la Commission évalue que près de 83,9 %, soit 247 611 employeurs, n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

La Loi sur les normes du travail est d'ordre public. Elle est partie intégrante de tout contrat de travail convenu entre un employeur et ses salariés. De même, les conventions collectives sont tenues de se conformer, dans le cadre de conditions de travail négociées, aux normes minimales ainsi établies. Par ailleurs, certaines normes et certains recours prévus à la Loi sur les normes du travail couvrent l'ensemble des travailleurs comme, par exemple, en matière d'absence et de congé pour certains motifs, de disparité de traitement et de harcèlement psychologique au travail.

LA GOUVERNANCE

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION REPRÉSENTATIF DES MILIEUX DES EMPLOYEURS ET DES SALARIÉS

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Commission se compose d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Ces membres forment le conseil d'administration, comme le prévoit le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail. Le président, nommé pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit à titre de directeur général de la Commission.

Le conseil d'administration se réunit au moins une fois par trimestre, selon le calendrier annuel des séances qu'il a adopté. Le quorum est constitué de la majorité des membres, dont le président, et les décisions sont prises à la majorité des voix. Au cours de l'exercice 2014-2015, le conseil a tenu cinq séances, soit les 22 mai, 28 août, 4 décembre 2014 ainsi que les 12 février et 19 mars 2015.

Le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail, entré en vigueur le 22 septembre 2010 à la suite de son approbation par le gouvernement, précise les responsabilités des membres de la Commission et énonce les règles relatives au conseil d'administration.

La liste des membres du conseil d'administration pour l'exercice 2014-2015, les mandats et la composition des comités qui en relèvent de même qu'un tableau rendant compte de l'assiduité des administrateurs de la Commission sont présentés dans les pages qui suivent.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR L'EXERCICE 2014-2015

Monsieur Jean St-Gelais,
Président et chef de la direction

Madame Lise Bordeleau, groupe des employeurs du milieu coopératif[1]
Directrice principale RH, Gestion du patrimoine et Assurance de personnes pour le Mouvement Desjardins
Membre du comité de vérification

Monsieur Florent Francœur, groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise

Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines
Président du comité de gouvernance et d'éthique

Monsieur Gaston Lafleur, groupe des employeurs de la petite et de la moyenne entreprise
Conseiller juridique et consultant
Membre du comité de vérification et du comité de gouvernance et d'éthique

Monsieur Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs
Président fondateur de uGene, agence d'initiative en Web et mobile, en événements spéciaux, en stratégie et en publicité
Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Madame Svetlana Solomykina, groupe des employeurs
Consultante en matière de services-conseils stratégiques
Membre du comité de planification stratégique

Madame Nathalie Goulet, groupe des femmes
Directrice du Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail
Présidente du comité de vérification

Monsieur Mustapha Kachani, groupe des communautés culturelles
Directeur général du Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'Île (C.I.M.O.I.)
Membre du comité de planification stratégique

Madame Marie Leahey, groupe de la famille[2]
Coordonnatrice générale du Régime de retraite par financement salarial des groupes communautaires et de femmes
Présidente du comité de planification stratégique

1. Jusqu'au 19 mars 2015.
2. Jusqu'au 28 août 2014.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration s'appuie sur les travaux de trois comités formés en vertu du Règlement intérieur de la Commission des normes du travail et composés d'au moins trois membres du conseil d'administration. Leur rôle consiste à examiner les questions faisant partie de leur mandat respectif et à faire tout rapport ou toute recommandation qu'ils jugent utile au conseil d'administration. Les séances de ces comités se tiennent généralement la veille de la séance du conseil d'administration.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est composé de trois membres :

- Madame Nathalie Goulet, présidente du comité
- Madame Lise Bordeleau, jusqu'au 19 mars 2015
- Monsieur Gaston Lafleur

Au cours de l'exercice 2014-2015, le comité de vérification a tenu quatre séances, soit les 21 mai, 27 août et 3 décembre 2014 ainsi que le 18 mars 2015.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique est composé de trois membres :

- Monsieur Florent Francoeur, président du comité
- Monsieur Gaston Lafleur
- Monsieur Jean-Sébastien Noël

Au cours de l'exercice 2014-2015, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu une séance, soit le 3 décembre 2014.

LE COMITÉ DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Quatre membres ont siégé au sein du comité de planification stratégique en 2014-2015 :

- Madame Marie Leahey, présidente du comité jusqu'au 28 août 2014
- Madame Svetlana Solomykina, présidente du comité, à compter du 28 août 2014
- Monsieur Mustapha Kachani
- Monsieur Gaston Lafleur, à compter du 28 août 2014

Au cours de l'exercice 2014-2015, le comité de planification stratégique a tenu trois séances, soit les 21 mai et 3 décembre 2014 ainsi que le 18 mars 2015.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION S'INTÉRESSE AU BUDGET ET AUX ÉTATS FINANCIERS, À LA VÉRIFICATION INTERNE ET À LA GESTION DES RISQUES.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE S'INTÉRESSE AUX RÈGLES ET AUX PRATIQUES DE LA GOUVERNANCE, AUX QUESTIONS RELATIVES À L'ÉTHIQUE ET À LA DÉONTOLOGIE AINSI QU'À L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET À SA COMPOSITION.

LE COMITÉ DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE S'INTÉRESSE AUX ORIENTATIONS ET AUX OBJECTIFS À MOYEN ET À LONG TERME DE LA COMMISSION.

L'assiduité des membres aux séances du conseil d'administration et de ses comités pour l'exercice 2014-2015

Membres	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de planification stratégique	Comité de vérification
Jean St-Gelais	5/5	–	–	–
Lise Bordeleau[1]	4/5	–	–	3/4
Florent Francœur	4/5	1/1	–	–
Nathalie Goulet	3/5	–	–	4/4
Mustapha Kachani	5/5	–	3/3	–
Gaston Lafleur	5/5	1/1	2/3	4/4
Marie Leahey[2]	1/2	–	1/1	–
Jean-Sébastien Noël	4/5	0/1	–	–
Svetlana Solomykina	5/5	–	3/3	–

1. Jusqu'au 19 mars 2015.
2. Jusqu'au 28 août 2014.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission est présenté à l'annexe 1. Adopté par les membres du conseil d'administration, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, ce code vise à assurer le respect des valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise. Pour l'exercice 2014-2015, à la connaissance des personnes concernées, aucun manquement à ce code ni aucune irrégularité n'ont été constatés.

LA GESTION DES RISQUES

En matière de gouvernance, la Commission des normes du travail a poursuivi la mise en œuvre de la démarche de gestion intégrée des risques émanant de sa Politique de gestion des risques.

L'analyse des risques organisationnels 2013 présente le portrait des principaux risques de la Commission au regard de la mission, des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles. Elle comprend également les risques institutionnels et ceux liés aux exigences légales et gouvernementales. L'analyse révèle notamment que les contrôles en place sont suffisants pour la maîtrise des risques.

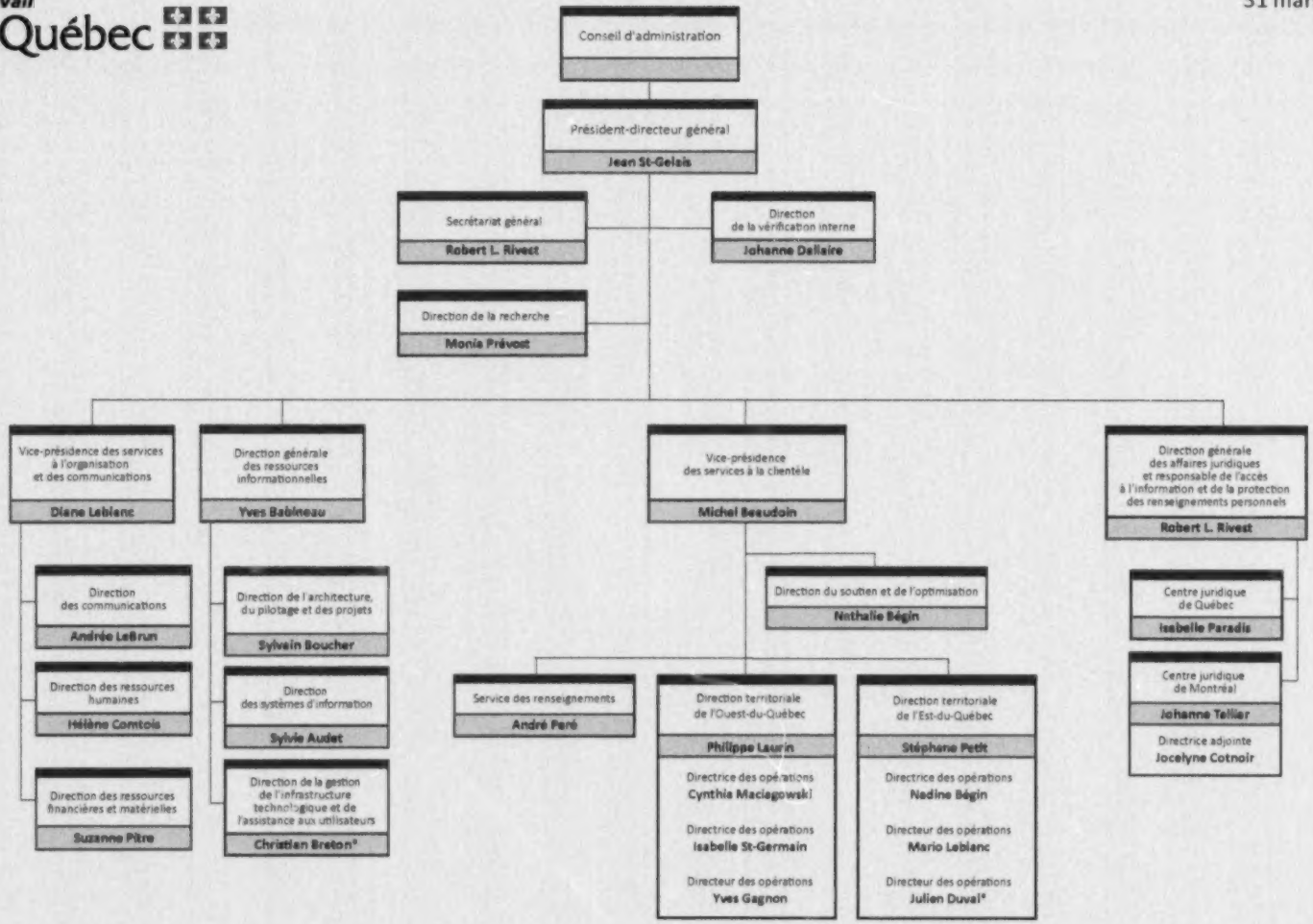
Conformément à la planification annuelle 2014-2015 adoptée par le conseil d'administration, la Commission a mis de l'avant les stratégies de traitement retenues pour deux risques pour lesquels elle estimait opportun d'agir. Ces risques portent sur la mémoire organisationnelle et la gestion du changement. Des plans d'action dont l'objectif était de réduire et d'atténuer ces risques ont été élaborés et mis en œuvre au cours de l'exercice.

L'ORGANIGRAMME

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail, telle que celle-ci se présentait le 31 mars 2015.

Commission des normes du travail
Québec

Organigramme
31 mars 2015



* par intérim

LES FAITS SAILLANTS

LA CNT REMPORTE UNE VICTOIRE IMPORTANTE EN COUR SUPRÊME

Le 25 juillet 2014, la Cour suprême du Canada rendait une décision favorable à la Commission des normes du travail dans une cause visant à déterminer si un employeur qui reçoit un délai de congé d'un salarié peut mettre fin au contrat de travail avant l'expiration de ce délai, sans avoir à donner lui-même un délai. Dans cette cause, la Commission des normes du travail réclamait pour le compte du salarié une indemnité équivalente à trois semaines de préavis, ce qui correspond au délai de congé donné par le salarié dans sa lettre de démission ainsi que, dans la même proportion, la valeur monétaire du congé annuel. Elle a eu gain de cause en Cour du Québec, mais elle a été déboutée en Cour d'appel. Dans son jugement, la Cour suprême du Canada a invalidé la décision de la Cour d'appel et a confirmé la position de la Commission des normes du travail et le jugement de première instance. En somme, un employeur qui reçoit d'un salarié le délai de congé ne peut mettre fin unilatéralement au contrat de travail à durée indéterminée sans donner à son tour un délai de congé ou une indemnité qui en tient lieu. Le délai de congé donné par le salarié n'a pas pour effet de libérer immédiatement les parties de leurs obligations respectives découlant du contrat de travail. Si l'employeur refuse de laisser le salarié fournir sa prestation de travail et de le rémunérer pendant le délai de congé, il se trouve à « mettre fin au contrat » au sens de l'article 82 de la Loi sur les normes du travail. En conséquence, la Commission peut réclamer pour le salarié une indemnité de délai de congé équivalente à trois semaines de salaire, ainsi que la somme due au titre du congé annuel, le tout conformément au montant total déterminé par le juge de première instance. Cette décision, tout en réaffirmant l'application de la Loi sur les normes du travail, fait matière de jurisprudence pour l'avenir, et ce, à l'avantage de l'ensemble des salariées et salariés québécois.

JOURNÉE THÉMATIQUE SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE – 2014

Le 12 juin 2014, la Commission a tenu une journée thématique sur le harcèlement psychologique. Cet événement, qui avait lieu à Québec, a remporté un grand succès. En effet, 404 personnes y ont participé et ont eu l'occasion d'entendre plusieurs conférences sur la prévention et la résolution des situations de harcèlement psychologique. Pour la Commission, cette journée s'est avérée une occasion privilégiée de rencontrer des employeurs des secteurs public et privé, des organisations à but non lucratif et des associations. La Commission a aussi profité de ce rassemblement pour lancer une capsule vidéo sur la gestion des conflits, de même que le livre Harcèlement psychologique au travail – De la prévention à la résolution. Ce livre fait la synthèse des conférences présentées dans le cadre de la journée et aborde également des sujets complémentaires.

AGENCES DE PLACEMENT ET LUTTE CONTRE LE TRAVAIL AU NOIR

Dans son Plan budgétaire 2014-2015, le gouvernement a annoncé la poursuite des efforts visant à contrer le travail au noir, notamment dans les agences de placement de personnel. Depuis 2011, la Commission, avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances et la Commission de la santé et de la sécurité au travail, travaille à détecter les réseaux illégaux d'agences de placement, à identifier les travailleurs embauchés par celles-ci et à établir des réclamations pour ces derniers si une infraction à la Loi sur les normes du travail est constatée. Au cours de l'exercice 2014-2015, l'équipe spécialisée de la Commission a effectué 335 interventions de conformité dont 108 visaient spécifiquement des agences de placement de personnel. Ces interventions ont permis de vérifier les conditions de travail de 4 332 salariés provenant d'agences de placement. Les montants réclamés aux agences fautives se chiffrent à près de 1,2 million de dollars.

AMÉLIORATION CONTINUE DU MODÈLE D'AFFAIRES

Dans une perspective d'amélioration continue de sa prestation de services, la Commission a entamé une révision en profondeur de son modèle d'affaires. En vue d'optimiser la mise en commun des bonnes pratiques ainsi que la fluidité du cheminement des dossiers, elle a procédé, dans un premier temps, au regroupement administratif de ses points de service au sein de deux grandes directions territoriales et a réaménagé son modèle de gestion en conséquence. Elle a également identifié des partenariats avec d'autres ministères et organismes en vue d'améliorer sa desserte régionale et a amorcé les travaux préparatoires à la modernisation de son offre de service.

RENOUVELLEMENT ALLÉGÉ DE L'AUTORISATION D'ÉTALEMENT DES HEURES DE TRAVAIL

Au cours de l'automne 2014, la Commission a revu le processus entourant les demandes d'autorisation d'étalement des heures de travail. Cette révision visait à simplifier le renouvellement d'une demande d'autorisation pour les employeurs et à alléger le traitement de ces dossiers par le personnel de la Commission. C'est ainsi que, depuis le 19 janvier 2015, les employeurs peuvent obtenir le renouvellement d'une autorisation pour une période pouvant aller jusqu'à trois ans, la durée de l'autorisation renouvelée résultant de l'analyse de leur dossier. Il est à noter que, lors d'une première demande, la durée maximale d'une autorisation d'étalement des heures de travail demeure d'une année.

ÉLABORATION D'UNE NOUVELLE ZONE PÉDAGOGIQUE POUR LES ENSEIGNANTS DU SECONDAIRE

En 2014-2015, la Commission a développé en ligne une toute nouvelle « Zone enseignants » dans laquelle les enseignants du secondaire peuvent trouver du matériel pédagogique pour sensibiliser leurs élèves aux normes du travail. Salaire, pourboires, horaire, uniforme, congés, vacances : les principales normes sont présentées dans le cadre d'un atelier interactif clés en main d'une durée de 45 à 60 minutes accompagné d'un guide pour soutenir l'animation de l'enseignant. La « Zone enseignants » offre aussi des activités complémentaires permettant aux élèves de consolider et d'enrichir leurs connaissances sur les normes du travail.

L'APPLICATION MAPAYE : DE PLUS EN PLUS POPULAIRE ET LAURÉATE D'UN MÉRITE DU FRANÇAIS

Du 1er juillet au 3 août 2014, la Commission a diffusé une campagne publicitaire pour faire la promotion de son application mobile maPaye qui permet aux jeunes travailleurs de noter leurs heures travaillées à partir d'un téléphone intelligent. En quatre semaines, cette campagne Web, qui plaçait l'internaute à un clic de télécharger l'application, a généré au total 17 133 nouveaux téléchargements sur ses plateformes Androïd et Apple. Ce résultat a permis de dépasser les 59 000 téléchargements en 2014-2015. Si la popularité de l'application développée par la Commission ne cesse de croître, elle contribue en outre à faire rayonner l'usage du français au travail. C'est ce qu'est venu reconnaître le Mérite du français remporté par la Commission des normes du travail le 26 mars 2015 pour cette application mobile conçue dans un langage adapté à la réalité des jeunes travailleurs. L'Office québécois de la langue française décerne les Mérites du français aux entreprises et organismes dont les réalisations font progresser et rayonner notre langue dans différents milieux de travail.

LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

DES ENGAGEMENTS CONCRETS

Par sa déclaration de services, la Commission rend publique une série d'engagements quant à la nature, l'accessibilité et la qualité des services qu'elle offre aux citoyens et aux citoyennes. Le texte complet de la déclaration est présenté à l'annexe 2.

Le tableau 1 présente les résultats obtenus en date du 31 mars 2015 à l'égard de certains engagements de la déclaration de services de la Commission. Les résultats des engagements sont mesurés à partir de plusieurs sources, soit des données provenant du système de mission, du Service des renseignements ainsi que de sondages. À noter que le sondage permettant de mesurer le taux de satisfaction des salariés et des employeurs à l'égard de certains engagements est réalisé tous les deux ans, le prochain étant prévu pour l'exercice 2015-2016. Pour connaître les derniers résultats relatifs à ces engagements, le lecteur est invité à consulter le Rapport annuel de gestion 2013-2014.

En matière d'accessibilité à ses services, la Commission s'est engagée à mettre à la disposition de sa clientèle un site Internet convivial et à rester à l'écoute de celle-ci concernant les besoins de services interactifs sur son site. Au cours de l'exercice 2014-2015, la Commission a réalisé un sondage en ligne auprès des internautes afin de mesurer la convivialité de son site Internet. Le sondage Web s'inscrit dans le cadre d'une évaluation de l'atteinte de ces engagements.

TABLEAU 1

Présentation des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagements sur l'accessibilité aux services	**Indicateurs**	**2014-2015**	**2013-2014**
Donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé du Service des renseignements Cible : 90 %	Proportion des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de trois minutes ou moins	69,5 %	88,9 %
Donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à des capsules d'information sur la loi par l'entremise du système électronique de renseignements téléphoniques Cible : 100 %	Taux d'accessibilité aux capsules d'information	100 %	100 %
Répondre à une demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables Cible : 90 %	Proportion des demandes électroniques de renseignements ayant reçu une réponse dans un délai de deux jours ouvrables	87,6 %	96,5 %
Faciliter les démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi Cible : 90 %	Taux de satisfaction du site Internet	96,4 %	nd
Engagements en matière de communication avec la clientèle	**Indicateurs**	**2014-2015**	**2013-2014**
Demande de services liée à une norme pécuniaire : contacter le salarié avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de la demande, pour commencer le traitement de son dossier Cible : 90 %	Proportion des salariés contactés dans un délai d'un jour ouvrable	94,6 %	95,2 %
Demande de services liée à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique : contacter le salarié avant la fin du troisième jour ouvrable, pour commencer le traitement de son dossier Cible : 90 %	Proportion des salariés contactés dans un délai de trois jours ouvrables	98,9 %	97,3 %
Communiquer dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande lors du dépôt d'une plainte sur la qualité des services Cible : 90 %	Proportion des communications établies dans un délai de deux jours ouvrables	90,6 %	93,5 %

Engagements en matière de traitement des demandes de services	Indicateurs	2014-2015	2013-2014
Traiter le dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins lors d'une demande de services liée à une norme pécuniaire Cible : 80 %	Proportion des dossiers sans intervention juridique traités dans un délai de 90 jours ou moins	77,7 %	81,6 %
Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations du travail en 90 jours ou moins lors d'une demande de services liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante Cible : 80 %	Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 90 jours ou moins	76,9 %	82,5 %
Traiter le dossier sans dépôt à la Commission des relations du travail en 120 jours ou moins lors d'une demande de services liée à du harcèlement psychologique Cible : 70 %	Proportion des dossiers sans dépôt à la Commission des relations du travail traités dans un délai de 120 jours ou moins	88,4 %	91,3 %
Rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception d'une demande de révision Cible : 90 %	Proportion des décisions rendues dans un délai de 30 jours	72,2 %	85,6 %
Apporter des correctifs à la suite des plaintes portant sur la qualité des services jugées fondées Cible : 90 %	Proportion des plaintes fondées pour lesquelles des correctifs ont été apportés	100 %	100 %

L'une des principales fonctions de la Commission est d'informer la population sur les normes du travail. Son Service des renseignements et son site Internet représentent les moyens privilégiés pour informer les salariés et les employeurs. Le tableau 1 montre qu'en matière d'accessibilité des services, les engagements ont été en partie atteints. La baisse enregistrée dans certains résultats comparativement à l'année précédente est attribuable principalement aux délais de comblement de certains postes, auxquels s'ajoutent le délai requis pour la formation à la tâche ainsi qu'un taux d'absentéisme élevé.

Dans l'ensemble, en matière de communication avec la clientèle, les résultats des engagements atteignent ou dépassent la cible fixée. Dans le cas des demandes liées à des recours, près de 99 % des salariés ont été contactés dans un délai de trois jours ouvrables.

La Commission reconnaît que les délais de traitement représentent un enjeu important pour les salariés et les salariées. Elle s'est d'ailleurs engagée à traiter rapidement les demandes qu'elle reçoit de la part des salariés et à soutenir ceux-ci dans le règlement de leur litige avec leur employeur, en établissant des conditions favorables lors d'une médiation. Dans le tableau précédent, les résultats des engagements relatifs au délai de traitement des demandes de services ont été partiellement atteints. Certains des résultats obtenus méritent d'être mis en perspective, soit les traitements des demandes de services liées à une norme pécuniaire, à une pratique interdite ou à un congédiement

fait sans une cause juste et suffisante. Certains écarts par rapport à la cible s'expliquent par un inventaire élevé auquel fait face la Commission depuis le début de l'exercice 2014-2015. En ce qui concerne les demandes de révision, l'écart entre le résultat et la cible fixée s'explique par l'augmentation de 31,4 % du nombre de demandes de révision reçues entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, comparativement à la même période en 2013-2014.

LES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le tableau 2 présente des résultats relatifs aux plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission.

TABLEAU 2

Plaintes concernant la qualité des services

Statut de la plainte	2014-2015	2013-2014
Plaintes traitées au cours de l'exercice [1]	107	108
Plaintes traitées au cours de l'exercice : plaintes **fondées**	29	23
Plaintes traitées au cours de l'exercice : plaintes **non fondées**	78	85

1. Le volume des plaintes traitées prend en compte le nombre de plaintes en inventaire au début de l'exercice.

L'année a débuté avec un inventaire de 5 plaintes ouvertes issues de l'année précédente. Au cours de l'année 2014-2015, 102 plaintes sur la qualité des services ont été reçues, soit le même nombre que lors de l'exercice précédent. Ces 107 plaintes ont toutes été traitées et fermées. La proportion des plaintes provenant de salariés représente 77 % des cas, alors que celle des employeurs se situe à 23 %.

Parmi les plaintes sur la qualité des services traitées, 29 ont été considérées comme fondées. Des actions correctives et préventives ont été prises dans 100 % de ces cas, ce qui a permis de respecter un engagement de la déclaration de services aux citoyens. Le deuxième engagement, visant une première communication avec le client ou la cliente dans un délai maximum de deux jours ouvrables suivant le dépôt d'une plainte sur la qualité des services, a quant à lui été respecté pour 90,6 % des plaintes fermées en 2014-2015.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

Le plan stratégique 2012-2016 s'appuie sur une vision, des orientations ainsi que des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses actions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition. Ce plan s'articule autour de trois grandes orientations :

- Favoriser, par la prévention et la connaissance de l'évolution du marché du travail, l'application et le respect des normes du travail.
- Assurer l'évolution et le maintien de la qualité de l'offre de service.
- Disposer de l'expertise et du personnel requis pour réaliser notre mission.

Au 31 mars 2015, 2 des 5 objectifs du Plan stratégique 2012-2016 étaient atteints et 3 objectifs étaient partiellement atteints. Au regard de l'atteinte des cibles, 16 des 20 cibles (80 %) ont été réalisées.

Les pages qui suivent donnent les résultats détaillés de l'état de réalisation du Plan stratégique 2012-2016 au terme de l'exercice 2014-2015.

OBJECTIF 1 : D'ici le 31 mars 2016, avoir actualisé la politique et consolidé le programme de prévention de la Commission.

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 mars 2015
1. D'ici le 30 septembre 2012, avoir réalisé un bilan du programme de prévention 2009-2012.	Réalisé
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption du bilan à la direction	26 septembre 2012
2. D'ici le 31 décembre 2013, avoir réalisé l'actualisation du programme de prévention, soit la mise à jour de ses composantes.	Réalisé
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de l'actualisation du programme	10 décembre 2013
3. D'ici le 31 mars 2014, avoir réalisé la consolidation du programme de prévention, soit l'élaboration d'une stratégie en matière de partenariat et d'une stratégie de mise en œuvre de l'intervention pénale.	Réalisé
Indicateur : Date du dépôt et de l'adoption de la consolidation du programme	24 mars 2014
4. D'ici le 31 décembre 2014, avoir adopté la politique de prévention actualisée.	En repositionnement
Indicateur : Dates d'adoption et de diffusion de la politique de prévention actualisée	–

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au cours de l'année, la Commission a entrepris une réflexion sur son modèle de prévention, lequel est basé sur trois axes : primaire, secondaire et tertiaire. L'axe de la prévention primaire vise à éviter le risque d'infraction ou les infractions. L'axe de la prévention secondaire vise à éviter le dommage causé par une infraction. Enfin, l'axe tertiaire a pour but de limiter le risque de nouvelles infractions ou de récidive. Ces axes sont toujours mis en œuvre à la Commission, toutefois, les deux derniers ont été intégrés à même les opérations courantes. Maintenant, la prévention concerne principalement les activités liées à l'information, à la formation et à la sensibilisation. La Commission souhaite miser sur des actions à plus grande portée, et ce, en utilisant davantage les technologies de l'information et des communications. La Politique de prévention fera donc l'objet d'une réflexion afin de prendre en compte cette nouvelle approche.

OBJECTIF 2 : D'ici le 31 mars 2016, avoir élaboré et mis en œuvre un cadre d'intervention visant une plus grande responsabilisation des employeurs au regard de leurs obligations et une plus grande implication des salariés dans la résolution de leurs litiges.

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 mars 2015
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir réalisé un diagnostic de la situation actuelle en matière de responsabilisation et avoir défini les besoins spécifiques des employeurs.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du rapport à la direction	28 mars 2013
2. D'ici le 30 juin 2013, se doter d'un cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.	Réalisé
Indicateur : Date d'adoption du cadre d'intervention	18 juin 2013
3. D'ici le 31 mars 2015, avoir mis en place les éléments nécessaires à l'opérationnalisation du cadre d'intervention.	Réalisé
Phase 1 : Réviser les façons de faire visant à soutenir la clientèle et le personnel (31 mars 2014).	Complétée
Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 1	24 mars 2014
Phase 2 : Disposer du personnel formé à l'opérationnalisation du cadre d'intervention (31 mars 2015).	Complétée
Indicateur : Date de mise en place des éléments de la phase 2	En continu
4. À partir du 1er avril 2015, mettre en œuvre le cadre d'intervention concernant la responsabilisation des employeurs et l'implication des salariés.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en œuvre du cadre d'intervention	Modèle d'affaires intégré

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a poursuivi l'intégration des principes directeurs de son cadre d'intervention dans ses activités courantes. Dans une perspective d'optimisation continue de la prestation de services à la clientèle, des travaux visant la consolidation des grands processus d'affaires ont été menés avec le souci de mieux préciser, à l'intention de la clientèle, le rôle de la Commission et la portée de son intervention, la contribution attendue des employeurs au regard de leurs obligations et celle des salariés dans la résolution de leurs litiges. Parallèlement, le personnel affecté aux opérations a été formé en continu pour assurer l'uniformité de la prestation de services à cet égard. Toujours dans l'optique de mieux soutenir les employeurs dans leur obligation de bien appliquer la loi de même que les salariés dans leurs efforts pour s'informer et faire valoir leurs droits, la Commission procède à une refonte des outils de calcul disponibles sur le site Internet.

OBJECTIF 3 : D'ici le 31 mars 2016, renforcer le rôle de conseil de la Commission par une meilleure connaissance des besoins du marché du travail, une analyse de leurs impacts sur les dispositions actuelles de la loi ainsi que par le suivi du taux de respect des dispositions de la loi.

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 mars 2015
1. D'ici le 31 mars 2016, s'être documenté sur les questions suivantes :	–
Indicateur : Date du dépôt des rapports à la direction	
L'étalement des heures	Septembre 2014
Les agences de placement	Décembre 2012
Les travailleurs migrants	Non débuté
Le profil des travailleurs de l'économie du savoir	Travaux en cours
Le profil des salariés déposant une plainte en vertu de la loi :	Travaux en cours
• Salarié ayant déposé une plainte en harcèlement psychologique	Juin 2014
2. D'ici le 31 mars 2016, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi.	En suspens
Indicateur : Date du dépôt du rapport de l'administration du sondage	–
3. D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place un registre centralisé des propositions de modifications législatives.	Réalisé
Indicateur : Date de la mise en place du registre	18 mars 2015
4. D'ici le 31 mars 2016, avoir tenu un événement public visant la diffusion des travaux de la Commission.	Réalisé
Indicateur : Date de la tenue de l'événement public	12 juin 2014

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a terminé ses travaux pour documenter les questions relatives à l'étalement des heures et elle poursuit ses travaux concernant le profil des travailleurs de l'économie du savoir. Elle a également dressé le profil des salariés déposant une plainte en matière de harcèlement psychologique dont les résultats ont fait l'objet d'une présentation à la journée thématique du 12 juin 2014 ainsi que d'un chapitre[1] du volume Harcèlement psychologique au travail - De la prévention à la résolution.

Au cours du dernier exercice, la Commission a mis en place un registre centralisé des propositions de modifications législatives. Cet outil permet de centraliser dans une base de données commune l'ensemble des suggestions de modifications reçues, en provenance de diverses sources. Cet outil facilitera le repérage, la mise à jour et l'analyse des données et permettra ultimement un meilleur suivi de l'évolution de l'environnement externe de la Commission.

La Commission a également entrepris une réflexion en ce qui a trait à la mise à jour des données sur le taux de respect des dispositions de la loi. Cette mesure, réalisée par l'intermédiaire de deux sondages (2005 et 2010), donne un aperçu des infractions à la loi. En plus de donner un portrait global des infractions, les résultats ont servi à orienter les activités de prévention (clientèle à risque/

1. Belzile, Cathy et Véronique Caron. « Profil des salariés ayant déposé une plainte pour harcèlement psychologique » dans *Le Harcèlement psychologique au travail – De la prévention à la résolution*, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 3-30.

secteurs d'activité). Afin de mieux cerner la clientèle, la Commission a revu son approche en se basant sur une analyse des plaintes déposées plutôt que sur le taux d'infraction à la loi. La nouvelle approche permettra à la Commission de mieux anticiper la provenance des plaintes et de mieux gérer son volume d'affaires.

Enfin, pour souligner le 10e anniversaire de la mise en œuvre des dispositions de la Loi sur les normes du travail en matière de harcèlement psychologique, la Commission a tenu un événement public sur le thème « De la prévention à la résolution ». Cette journée, qui a réuni plus de 400 participants, a été l'occasion d'entendre plusieurs conférenciers partager leur expertise en matière de prévention et de résolution des situations de harcèlement psychologique au travail. L'événement s'est avéré une occasion privilégiée de rencontrer des employeurs des secteurs public et privé, des organisations à but non lucratif et des associations.

OBJECTIF 4 : **D'ici le 31 mars 2016, avoir modulé notre offre de service en fonction des caractéristiques et des besoins de la clientèle.**

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 mars 2015
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir instauré un mécanisme de veille stratégique continu concernant la prestation de services à la clientèle et les opportunités offertes par le développement des nouvelles technologies.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en application du mécanisme de veille stratégique	17 décembre 2012
2. D'ici le 30 juin 2013, avoir dressé un portrait des données disponibles à la Commission concernant les caractéristiques de la clientèle et avoir ciblé l'ensemble des informations nécessaires afin d'être en mesure de bien identifier les besoins de la clientèle en termes de modes d'accès à nos services :	Réalisé
Phase 1 : Diagnostic sur les outils disponibles permettant de recueillir des données sur les caractéristiques de la clientèle de la Commission en fonction de l'utilisation de ses différents canaux (30 septembre 2012).	Complétée
Indicateur : Date de dépôt du diagnostic	26 septembre 2012
Phase 2 : Identification des besoins de la clientèle en termes de modes d'accès (31 mars 2013).	Complétée
Indicateur : Date de dépôt du rapport précisant les besoins	19 mars 2013
3. D'ici le 31 mars 2014, avoir élaboré et mis en œuvre une solution visant à améliorer le service de dépôt de plaintes en ligne.	Réalisé
Indicateur : Date de mise en service de la version améliorée du dépôt de plaintes en ligne	7 mars 2013
4. D'ici le 31 mars 2015, se doter d'une stratégie multimode qui prend en compte les caractéristiques et les besoins de la clientèle (salariés et employeurs) en fonction des modes d'accès aux services.	En repositionnement
Indicateur : Date de dépôt d'un rapport faisant état d'une stratégie au regard de l'approche multimode de la Commission pour les prochaines années et des outils à proposer à la clientèle en fonction de ses besoins	Solution technologique intégrée

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

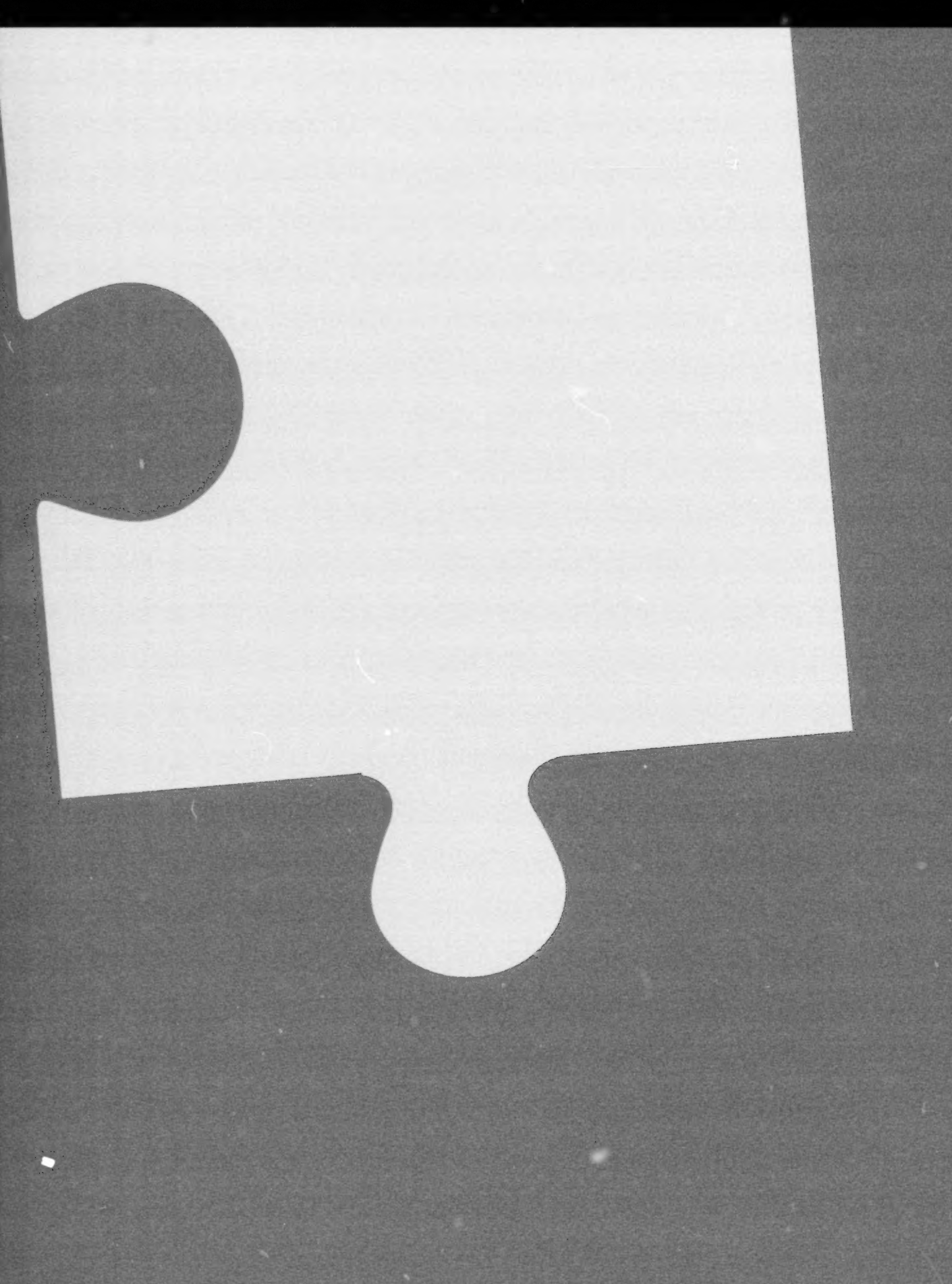
La stratégie multimode de la Commission des normes du travail a été modulée, d'une part en fonction des besoins de la clientèle, et, d'autre part, en fonction des solutions technologiques présentement disponibles sur le marché. Dans un souci de placer la relation avec sa clientèle au cœur de ses préoccupations, la Commission a procédé à des travaux de veille technologique consistant en une revue des solutions progicielles de gestion des relations avec la clientèle les plus performantes et elle a également réalisé un étalonnage des meilleures pratiques auprès des ministères et organismes qui utilisent ce type de technologie. De plus, il importe de souligner que l'évolution même de ce domaine d'affaires ainsi que des nouvelles technologies amène la Commission à repositionner l'indicateur de la cible 4 de cet objectif stratégique comme une solution technologique intégrée et non comme un rapport découlant d'une stratégie, tel que c'était prévu initialement.

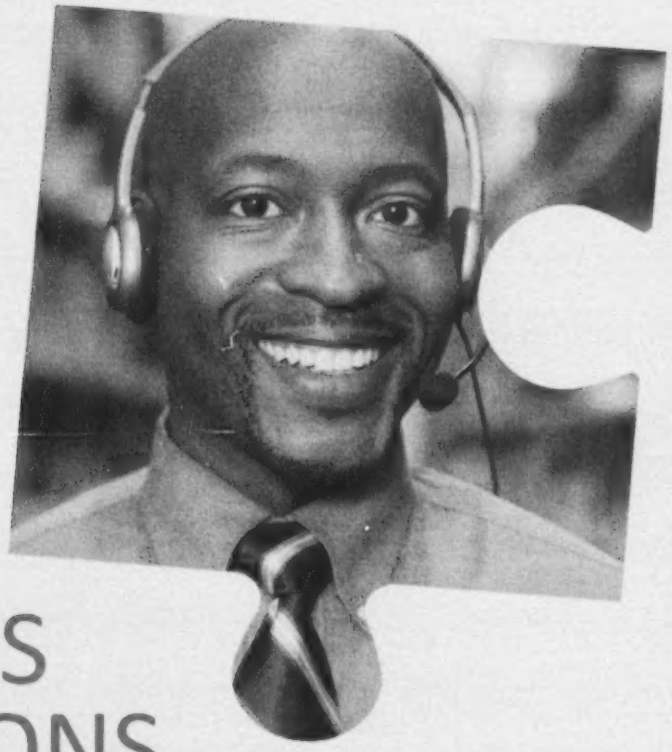
OBJECTIF 5 : D'ici le 31 mars 2016, élaborer et mettre en œuvre un cadre d'intervention visant une meilleure gestion et planification ainsi qu'une plus grande attraction de la main-d'œuvre.

Cibles et indicateurs	Résultats au 31 mars 2015
1. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre (GPMO) permettant d'identifier les emplois critiques, d'assurer le transfert de l'expertise lors des départs, la fidélisation et la relève du personnel.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre	22 janvier 2013
2. D'ici le 31 mars 2016, avoir mis en place 70 % des mesures du programme de gestion et de planification de la main-d'œuvre.	Réalisé
Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées	72,7 %
3. D'ici le 31 mars 2013, avoir élaboré un programme d'attraction de la main-d'œuvre afin de promouvoir les emplois disponibles à la Commission et d'offrir un environnement de travail stimulant.	Réalisé
Indicateur : Date de dépôt du programme d'attraction de la main-d'œuvre	22 janvier 2013
4. D'ici le 31 mars 2014, avoir mis en place 80 % des mesures du programme d'attraction de la main-d'œuvre.	Réalisé
Indicateur : Pourcentage des mesures du programme appliquées	90,9 %

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au regard de cet objectif, la Commission s'est dotée d'une stratégie de gestion de la main-d'œuvre qui inclut deux programmes, soit la gestion et la planification de la main-d'œuvre (GPMO) ainsi que l'attraction de la main-d'œuvre (AMO). Ces deux programmes se déploient chacun en trois grands axes et onze mesures. Les trois axes du programme GPMO sont la planification de la main-d'œuvre, la gestion de l'expertise et la fidélisation. Pour sa part, le programme AMO comprend les avantages distinctifs, la promotion et l'image de la Commission ainsi que les pratiques de recrutement. Les mesures réalisées dans chacun des programmes ont permis à la Commission d'atteindre les cibles qu'elle s'était fixées pour cet objectif stratégique.





LES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES

DE L'INFORMATION À LA PRISE EN CHARGE D'UNE PLAINTE

La Commission dispense ses services aux citoyens et citoyennes du Québec par l'entremise de son site Internet ainsi que d'un réseau composé de directions territoriales, de services juridiques situés à Québec et à Montréal ainsi que d'un service de renseignements centralisé couvrant l'ensemble du territoire québécois.

LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS : UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE

TABLEAU 3

Demandes de renseignements et d'information

Modes de réception	2014-2015	2013-2014
Appels pris en charge par les préposés	277 908	296 943
Délai moyen de prise en charge des appels	150 secondes	53 secondes
Demandes de renseignements par courriel	18 807	19 168
Téléchargements de publications	362 713	331 759
Consultations du site Internet	2 921 884	2 958 757
Nombre d'abonnés LinkedIn (média social)	2 457	nd
Nombre d'abonnés Twitter (média social)	393	nd

Le tableau 3 présente le volume des demandes de renseignements et d'information en provenance de la clientèle, selon les principaux canaux de communication.

À la lecture de ce tableau, on constate une hausse de 183 % du délai moyen de prise en charge des appels ainsi qu'une baisse de 6,4 % du nombre d'appels pris en charge par les préposés. Tel qu'on l'a mentionné précédemment, ces variations sont principalement attribuables aux délais de comblement des postes de préposés aux renseignements, auxquels s'ajoutent le délai requis pour la formation à la tâche de même qu'un taux d'absentéisme élevé. Aussi, des mesures ciblées ont été prises afin d'améliorer la situation, ce qui a permis de rehausser la capacité de prise en charge des appels durant les derniers mois de l'exercice.

Le téléchargement des publications de la Commission affiche une hausse. La brochure Les normes du travail au Québec figure au premier rang avec ses 64 785 visualisations. Le guide Interprétation et jurisprudence a été téléchargé, pour sa part, à 22 462 reprises.

Par ailleurs, les consultations du site Internet affichent une légère baisse par rapport à l'année précédente. La Commission note que l'utilisation de nouveaux moyens de communication Web, tels que les médias sociaux et son site mobile, a contribué à modifier les habitudes de sa clientèle. À ce sujet, il faut mentionner la popularité du site mobile de la Commission qui a généré 304 920 visites de la part des internautes qui utilisent davantage des tablettes et des téléphones intelligents.

SAVIEZ-VOUS QUE PLUS DE 72 000 EMPLOYEURS ONT OBTENU UNE RÉPONSE À LEUR QUESTION ?

LA COMMISSION EST ÉGALEMENT PRÉSENTE SUR YOUTUBE. SA VIDÉO « QU'EST-CE QUE JE FAIS ? » MISE EN LIGNE EN MARS 2014 A ÉTÉ VISIONNÉE PLUS DE 250 000 FOIS.

Enfin, depuis l'automne 2013, la Commission assure une présence dans les médias sociaux. Selon les statistiques de fréquentation, l'information partagée par la Commission à travers ces médias, soit Twitter, YouTube et LinkedIn, a suscité un intérêt certain chez les internautes.

Sur Twitter, la Commission compte près de 400 abonnés souhaitant obtenir de l'information sur les normes du travail et sur les activités qu'elle organise. Avec près de 2 500 abonnés, LinkedIn est le média social le plus prisé par la clientèle.

LES DEMANDES DE SERVICES SANS DÉPÔT DE PLAINTE

Plusieurs interventions sont réalisées par le personnel de la Commission au bénéfice de la clientèle qui s'adresse à elle, sans qu'il y ait dépôt de plainte. Par exemple, une information plus spécifique, donnée à un salarié qui aurait peut-être porté plainte, sur ses droits et sur le traitement d'un dossier peut lui permettre de constater que les obligations de son employeur ne sont pas celles qu'il croyait, que le service que la Commission est en mesure de lui donner n'est pas celui qu'il recherche ou qu'un autre organisme serait plus à même de répondre à son besoin. De même, en soutenant un salarié dans son intervention auprès de son employeur, certains outils produits par la Commission permettent de régler un dossier à la satisfaction de chacun sans qu'une plainte ait été portée.

PLUS DE 5 000 DEMANDES DE SERVICES SONT TRAITÉES ANNUELLEMENT SANS QU'IL Y AIT DÉPÔT DE PLAINTE.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA LOI : TROIS RECOURS ET DES NORMES PÉCUNIAIRES

Les tableaux 4 et 5 présentent les résultats du traitement des plaintes liées à des normes pécuniaires, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ainsi qu'à du harcèlement psychologique.

TABLEAU 4

Traitement des plaintes en vertu de la loi

Résultats du traitement des plaintes	Type de plaintes									
	Plaintes pécuniaires[1]		Plaintes pour pratique interdite		Plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante		Plaintes pour harcèlement psychologique		Total	
Années	**2014-2015**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**
Plaintes traitées	17 036	17 086	4 003	3 777	5 223	4 899	3 266	2 935	29 528	28 697
Plaintes traitées **sans** intervention juridique	13 607	13 876	3 075	2 874	3 863	3 661	3 089	2 736	23 634	23 147
Plaintes traitées **avec** intervention juridique[2]	3 429	3 210	928	903	1 360	1 238	177	199	5 894	5 550
Taux de traitement[3]	71,6 %	70,1 %	70,7 %	70,8 %	67,0 %	67,1 %	83,6 %	81,6 %	71,7 %	70,7 %

1. Excluant les plaintes de nature administrative.
2. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une plainte par les avocats de la Commission. Les plaintes traitées avec intervention juridique liées à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et à du harcèlement psychologique comprennent les dossiers transférés à la Commission des relations du travail. Ces plaintes ont été réglées soit par une conciliation ou devant un commissaire.
3. Proportion des plaintes traitées au cours de l'exercice par rapport à la somme des plaintes reçues en cours d'exercice et des plaintes en inventaire au début de l'exercice.

80 % DES PLAINTES SONT TRAITÉES SANS INTERVENTION JURIDIQUE.

PRÈS DE SIX PLAINTES SUR DIX SONT DE NATURE PÉCUNIAIRE.

PRÈS DE 2 000 PLAINTES DE NATURE ADMINISTRATIVE TRAITÉES ANNUELLEMENT. ELLES CONCERNENT PRINCIPALEMENT L'ABSENCE DE BULLETIN DE PAIE.

TABLEAU 5

Délais moyens de traitement des plaintes

Délais moyens selon l'étape de traitement	Type de plaintes							
	Plaintes pécuniaires		Plaintes pour pratique interdite		Plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante		Plaintes pour harcèlement psychologique	
Années	**2014-2015**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**	**2014-2015**	**2013-2014**
Délais sans intervention juridique (en jours)	57,7	51,1	59,1	56,8	68,7	64,7	55,5	53,7
Délais avec intervention juridique (en jours)	802,2	938,9	495,2	493,8	506,0	528,7	625,1	651,8

À la lecture des tableaux qui précèdent, on note une augmentation du nombre de plaintes traitées sans intervention juridique (tableau 4) par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est particulièrement significative pour les demandes liées à du harcèlement psychologique (+13 %) et à une pratique interdite (+7 %).

L'utilisation accrue du service de dépôt de plaintes en ligne explique en bonne partie cette hausse. En effet, contrairement aux demandes déposées par téléphone et par écrit, celles reçues par le service de plainte en ligne entraînent systématiquement la création d'une plainte formelle. À noter que ce volume plus élevé de plaintes engendre des délais de traitement plus importants dans l'ensemble des types de plaintes sans intervention juridique (tableau 5), notamment pour les plaintes pécuniaires (+13 %) et celles liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (+6 %).

Les résultats du traitement des plaintes avec intervention juridique (tableau 4) affichent une légère augmentation pour le nombre de plaintes pécuniaires et de plaintes pour pratique interdite traitées par les juristes de la Commission. Le nombre de plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante a, quant à lui, augmenté plus substantiellement (+9,8 %). On note enfin une diminution du volume des plaintes traitées en matière de harcèlement psychologique.

Des données plus détaillées concernant le volume des plaintes reçues et les résultats de leur traitement sont disponibles dans le site Internet de la Commission : http://www.cnt.gouv.qc.ca/.

LES ACTIVITÉS D'ENQUÊTE

TABLEAU 6

Activités d'enquête

Type d'activités	2014-2015	2013-2014
Enquêtes réalisées en matière de normes pécuniaires[1]	7 086	7 145
Enquêtes réalisées en matière de harcèlement psychologique	586	510
Total des enquêtes réalisées	**7 672**	**7 655**

1. Incluant les enquêtes issues de plaintes administratives.

À l'examen du tableau 6, on remarque qu'un plus grand nombre d'enquêtes en harcèlement psychologique ont été réalisées au cours de l'exercice 2014-2015, soit 15 % de plus qu'en 2013-2014. Cette augmentation reflète la hausse du nombre de ce type de plaintes traitées au cours de la période (voir tableau 4).

LES ACTIVITÉS DE RAPPROCHEMENT DES PARTIES

TABLEAU 7

Activités de médiation

Résultats des activités de médiation	2014-2015	2013-2014
Médiations offertes	5 541	5 096
Médiations effectuées	4 565	4 309
Médiations effectuées : **avec** entente	3 230	3 254
Médiations effectuées : **sans** entente	1 204	935
Médiations effectuées : désistements[1]	131	120
Taux de règlement[2]	70,8 %	75,5 %

1. Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.
2. Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

Les données du tableau 7 montrent que le nombre de médiations effectuées est en hausse de 6 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est en lien avec l'augmentation du nombre de plaintes traitées pour une pratique interdite, un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour du harcèlement psychologique, comme le montre le tableau 4. Bien qu'il soit en baisse par rapport à 2013-2014, le taux de règlement de 70,8 % s'inscrit dans la moyenne des résultats obtenus ces cinq dernières années.

70,8 % DES MÉDIATIONS EFFECTUÉES SE TERMINENT PAR UNE ENTENTE ENTRE LES PARTIES.

TABLEAU 8

Participation de la Commission[1] aux activités de conciliation[2] de la Commission des relations du travail (CRT)

Résultats des activités de conciliation	2014-2015	2013-2014
Conciliations effectuées	918	858
Conciliations effectuées : **avec** entente	683	640
Conciliations effectuées : **sans** entente	235	218
Taux de règlement[3]	74,4 %	74,6 %

1. Les avocats de la Commission des normes du travail représentent le salarié.
2. Les activités de conciliation sont liées au traitement des plaintes déposées pour une pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique.
3. Proportion des conciliations qui se concluent par une entente par rapport au total des conciliations effectuées.

Le règlement des plaintes pour une pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique par la participation à des séances de conciliation avant audience est un mode d'intervention largement privilégié par les juristes de la Commission ; ce qui explique en partie l'augmentation du nombre de conciliations effectuées. La conciliation permet aux salariés et aux employeurs de conclure une entente en fonction des besoins de chacun.

LES ACTIVITÉS DE PRÉVENTION

DIVERS MOYENS POUR PRÉVENIR

Au cours de l'année, la Commission a recentré son approche de prévention pour l'axer essentiellement sur l'information, la formation et la sensibilisation de sa clientèle. En vertu de cette nouvelle approche, les interventions préventives, de conformité et pénales ont été intégrées aux opérations courantes.

Ce positionnement a été une opportunité de revoir les façons de faire de la Commission en matière de prévention et de développer des moyens novateurs qui permettront, au cours des prochaines années, d'accroître la portée de son message en utilisant davantage nos partenaires à titre de leviers et en misant sur les technologies de l'information.

En 2014-2015, la Commission a poursuivi ses activités de prévention visant à sensibiliser sa clientèle à l'égard des droits et des obligations prévus par la Loi sur les normes du travail. Elle a réalisé un total de 113 séances d'information, dont 50 auprès de jeunes, 35 auprès de personnes en situation d'insertion au travail et 28 auprès d'employeurs à risque en matière de harcèlement psychologique. Ce résultat représente plus de 60 % de la cible de 184 séances d'information initialement prévue au Plan d'action de prévention 2014-2015[2].

2. À noter que les données ne peuvent être comparées à l'exercice 2013-2014 en raison de la suspension des activités de prévention. En effet, en 2014-2015, la Commission a dû prioriser le traitement des plaintes, compte tenu du volume des dossiers en inventaire.

DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION POUR SE RAPPROCHER DES CITOYENS

En plus de ses publications et de son site Internet, qui est la pierre angulaire de ses activités de communication, la Commission demeure active pour informer les citoyens de façon personnalisée, qu'ils soient employeurs ou salariés. Parmi les moyens utilisés, mentionnons la diffusion du bulletin d'information de la Commission CNT@laUNE qui s'adresse aux abonnés de son site Internet et sa participation, en 2014-2015, à 16 salons et expositions. Lors de ces événements, des représentants de la Commission ont pu remettre de la documentation et répondre aux questions de divers groupes de clientèle, tels que des étudiants et des employeurs de secteurs variés.

La Commission a aussi mené des campagnes d'information. Au printemps 2014, elle a annoncé la hausse du salaire minimum dans divers sites Web touchant des jeunes et des employeurs. Puis, à l'été 2014, elle a procédé à une campagne diffusée sur Facebook et sur les sites mobiles les plus fréquentés par les 15 à 24 ans, afin d'inviter les mobinautes à télécharger l'application mobile maPaye. Cette application permet aux jeunes travailleurs de noter leurs heures de travail effectuées chez un ou plusieurs employeurs à l'aide de leur téléphone intelligent. En quatre semaines, cette campagne a généré un volume de 17 133 téléchargements.

Soulignons que, depuis son lancement en octobre 2011, maPaye a été téléchargée plus de 59 000 fois, un intérêt qui s'explique par l'utilité de l'application pour les jeunes travailleurs, mais aussi par le soin qu'a la Commission de la faire évoluer pour qu'elle réponde à leurs besoins. En guise d'exemple, une nouvelle fonctionnalité permet aux utilisateurs de sauvegarder leurs données sur un serveur Web, ce qui donne la possibilité de consulter ces données à partir de plusieurs appareils et évite de perdre l'information saisie s'ils changent d'appareil.

Parmi les autres moyens de communication et de sensibilisation utilisés pour se rapprocher de ses clientèles, la Commission mise sur la collaboration de ses partenaires avec lesquels elle a établi des ententes. En 2014-2015, la Commission a ainsi diffusé plus de 55 communications dans les médias de ses partenaires représentant plusieurs secteurs d'emploi où le risque de non-respect de la Loi sur les normes du travail (LNT) est plus élevé, tels que la restauration, le commerce de détail, l'hébergement pour personnes âgées et le loisir. Ces activités prennent la forme de chroniques d'information personnalisée, de dépêches et bandeaux Web ou de publicités, destinés à faciliter l'application de la LNT par les employeurs de ces divers secteurs d'activités.

LES ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE

UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR LE TERRAIN

TABLEAU 9

Résultats en matière de surveillance pour 2014-2015

Champs d'activités	Interventions préventives	Interventions de conformité	Nombre de salariés visés par les interventions	Interventions pour lesquelles des infractions ont été constatées
Nouveaux employeurs	168	–	–	–
Employeurs à risque (HP)	43	–	–	–
Équipe d'enquête spécialisée	–	335	9 569	140
Industrie du vêtement[1]	–	148	1 020	5
Fête nationale	–	5	58	1
Étalement des heures de travail	–	28	281	18
Restauration	–	241	3 186	152
Commerce de détail (épiceries et dépanneurs)	–	30	548	12
Employeurs à risque pour plusieurs salariés	–	273	6 044	192
Autres secteurs	4	316	2 925	168
Total	**215**	**1 376**	**23 631**	**688**

1. Depuis l'abolition des décrets de l'industrie du vêtement, la Commission surveille l'application de la loi auprès des employeurs qui auraient été assujettis à ces décrets.

À l'examen du tableau 9, on constate que la Commission a réalisé, en 2014-2015, un total de 1 591 interventions préventives et de conformité en entreprise. Plus de 23 000 salariés étaient visés par des interventions de conformité qui ont permis de constater 688 infractions. Une portion importante de ces interventions a impliqué l'équipe d'enquête spécialisée en matière de lutte contre le travail au noir en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, l'Agence du Revenu du Québec ainsi que la Sûreté du Québec.

L'INTERVENTION PÉNALE

UNE MESURE DISSUASIVE

Dans le cadre de ses interventions en matière pénale, la Commission veille à ce que des rapports d'infraction soient rédigés notamment dans les cas d'absence de bulletin de paie ou de registre de salaire, de refus de collaborer de la part de l'employeur ou d'absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels.

TABLEAU 10

Activités en matière pénale

Résultats des activités en matière pénale	2014-2015	2013-2014
Nombre de rapports d'infraction émis	646	439[1]
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	191	115
Montant des amendes[2]	224 819 $	104 161 $

1. Cette donnée diffère de celle publiée dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014 en raison d'un changement dans la méthode de calcul.
2. Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

Le tableau 10 a fait l'objet d'une modification importante au début de l'exercice financier afin de mieux refléter la situation réelle en matière d'intervention pénale. La Commission a choisi de présenter le résultat d'un calcul qui présente le nombre de rapports d'infraction émis plutôt que le nombre de dossiers pénaux ouverts.

À la lecture de ce tableau, on constate, pour l'exercice 2014-2015, une hausse significative des rapports d'infraction émis (47 %) comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse est attribuable en grande partie à la révision des façons de faire en matière pénale, initiée à l'automne 2013, visant à renforcer le caractère dissuasif des interventions de la Commission auprès des employeurs contrevenants.

SAVIEZ-VOUS QUE SEPT POURSUITES PÉNALES SUR DIX DÉBOUCHENT SUR UNE CONDAMNATION ?

LES DEMANDES D'AUTORISATION DE L'ÉTALEMENT DES HEURES DE TRAVAIL

UNE MESURE D'ASSOUPLISSEMENT POUR LES EMPLOYEURS

TABLEAU 11

Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

Résultats des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail	2014-2015	2013-2014
Demandes traitées	183	205
Demandes traitées : autorisées	153	178
Demandes traitées : refusées	21	19
Demandes traitées : désistements	9	8

Le tableau 11 montre que le volume des demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail traitées par la Commission a diminué de 11 % par rapport à l'exercice précédent. Un total de 6 376 salariés ont été visés par ces autorisations.

LA GESTION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

DÉVOUÉES AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE

Au 31 mars 2015, pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission comptait 531 personnes : 453 employés réguliers et 78 employés occasionnels. En comparaison, au 31 mars 2014, la Commission employait 541 personnes : 463 employés réguliers et 78 employés occasionnels. Au cours de l'exercice, elle a ainsi utilisé 471,3 équivalents temps complets (ETC[3]). La Commission s'est gouvernée en fonction d'une cible de 488,3 ETC pour l'exercice financier 2014-2015. Cette cible a été fixée conformément aux modalités de réduction des dépenses applicables aux organismes autres que budgétaires et aux fonds spéciaux pour l'exercice financier 2014-2015. Quant au nombre d'employés réguliers ayant confirmé leur retraite pour l'exercice 2014-2015, il s'établit à 25. Par ailleurs, afin de se conformer aux orientations du gouvernement exprimées par la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette[4], la Commission n'a versé aucune somme à titre de bonis au rendement à ses cadres et aux cadres juridiques au cours du présent exercice.

3. L'ETC est une unité de mesure qui permet d'analyser l'évolution de l'effectif. Il représente le ratio entre la prestation de travail d'un employé au cours de l'année par rapport à celle d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet. Plusieurs personnes travaillant à temps partiel ou sur une base temporaire peuvent être comprises dans un équivalent temps complet. La Commission inclut les départs en préretraite dans le calcul de ses ETC.
4. L.R.Q. 2010, chapitre 20.

Les tableaux qui suivent présentent la répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs, le taux de départ volontaire du personnel régulier, les dépenses encourues en matière de formation et de perfectionnement du personnel, les bonis octroyés au personnel-cadre ainsi que le nombre d'employés ayant pris leur retraite.

TABLEAU 12

Répartition de l'effectif en poste et utilisé par secteurs

12A – NOMBRE DE PERSONNES AU 31 MARS 2015

Unités administratives	2014-2015	2013-2014
Présidence, Direction de la recherche, Direction de la vérification interne et Secrétariat général	19	27
Vice-présidence des services à l'organisation et des communications	52	53
Direction générale des ressources informationnelles	41	45
Vice-présidence des services à la clientèle	324	318
Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	95	98
Total	**531**	**541**

12B – EFFECTIF UTILISÉ AU COURS DE L'EXERCICE 2014-2015[1]

Unités administratives	2014-2015	2013-2014
Présidence, Direction de la recherche, Direction de la vérification interne et Secrétariat général	20,6	24,5
Vice-présidence des services à l'organisation et des communications	44,1	48,4
Direction générale des ressources informationnelles	41,1	46,7
Vice-présidence des services à la clientèle	279,3	293,5
Direction générale des affaires juridiques et responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels	86,2	84,3
Total	**471,3**	**497,4**

1. Effectif utilisé : consommation entre le 1er avril et le 31 mars (y compris les préretraites).

TABLEAU 13

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Année financière	Taux de départ volontaire
2014-2015	13,9 %
2013-2014	8,9 %

TABLEAU 14

Formation et perfectionnement du personnel[1]

14A – RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ

Champs d'activité	Année civile 2014
Favoriser le développement des compétences	513 914,73$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	19 924,90$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	1 010,56$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	13 219,75$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0,00$

14B – ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant alloué par personne
2014	1,7%	3,5	1 032$

14C – JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Année civile	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2014	80	976	807

1. Il n'y a pas de comparatif avec l'année précédente du fait que le regroupement des champs d'activité a été modifié et que les données doivent être maintenant compilées par année civile.

TABLEAU 15

Bonis au rendement des cadres en 2014-2015 (nombre et montant total)
(Période d'évaluation 2013-2014)

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	0,0	0,0$
Cadres juridiques	0,0	0,0$
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0,0	0,0$
Total	**0,0**	**0,0$**

TABLEAU 16

Nombre d'employés ayant pris leur retraite par catégorie d'emploi

Année financière	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2014-2015	4	9	12
2013-2014	3	5	13

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

AU SOUTIEN DE LA MISSION

Afin de soutenir la prestation de services à sa clientèle, de maintenir la qualité de ses services et d'assurer la continuité de ses activités de façon sécuritaire, la Commission doit disposer de ressources informationnelles (RI) agiles et performantes.

PRINCIPALES RÉALISATIONS 2014-2015

Au cours de l'exercice 2014-2015, la Commission a révisé en profondeur la définition de projet et d'activité en ressources informationnelles en s'inspirant de bonnes pratiques incluant celles du Conseil du trésor. Cette démarche a permis de s'arrimer avec les différentes sections de l'outil de collecte des données en ressources informationnelles et ainsi notamment faciliter la reddition de comptes imposée par la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

Projets en ressources informationnelles

La réalisation de projets de développement informatique ou de modernisation des systèmes informatiques est un incontournable assurant l'évolution et l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle. La Commission a amélioré ses pratiques en gestion de projet et s'est dotée d'outils d'aide à la gestion.

Activités en ressources informationnelles

Les activités en ressources informationnelles assurent la continuité des services offerts à la clientèle. Elles permettent aussi d'accroître l'efficacité organisationnelle de la Commission.

TABLEAU 17

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour 2014-2015
(en milliers de dollars)

Catégories	Débours planifiés	Débours réels	Écarts
Projets en ressources informationnelles	1 040,7	368,2	-672,5
Activités en ressources informationnelles	7 319,9	6 153,6	-1 166,3
Total	**8 360,6**	**6 521,8**	**-1 838,8**

L'écart négatif s'explique par le fait que les travaux de réalisation de certains projets en ressources informationnelles ont été moindres que ce qui était planifié. En effet, le projet d'implantation de la gestion intégrée des documents a été suspendu, car la Commission était en attente d'une orientation gouvernementale sur le logiciel libre dans cette sphère d'activité.

Pour ce qui est des activités en ressources informationnelles, l'écart est attribuable notamment à la sollicitation des ressources internes favorisant la non-utilisation de services professionnels.

LA GOUVERNANCE DES PROJETS

TABLEAU 18

Portefeuille des projets en ressources informationnelles pour 2014-2015

Nom du projet	Avancement (%)	Ressources financières prévues (en milliers de dollars)	Ressources financières utilisées (en milliers de dollars)
Migration du système d'exploitation et de la suite bureautique (principal)	100	290,2	169,2
SAGIR-SGR2 – livraison 2	100	221,9	99,1
Refonte de l'intranet	100	464,8	501,3

Les projets identifiés dans le tableau ci-dessus sont ceux présentés dans le tableau de bord en ressources informationnelles du Gouvernement du Québec dans le cadre du gouvernement ouvert.

LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

La Commission est assujettie à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale ayant pour objet d'établir une vision commune et d'assurer la cohérence et la coordination des interventions en cette matière. Cette directive fixe les objectifs à atteindre et énonce les principes directeurs devant être appliqués pour assurer la sécurité. Elle désigne aussi les intervenants concernés, tout en précisant leurs rôles et leurs responsabilités, et prévoit l'instauration de mécanismes de coordination de l'action gouvernementale.

Dans le cadre de l'application de la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale, la Commission a produit et transmis au Secrétariat du Conseil du trésor son Bilan et plan d'action de sécurité de l'information 2013-2014.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

UNE SAINE GESTION

LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Sa planification budgétaire vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements qui lui permettront de maintenir et d'améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle, tout en tenant compte de sa capacité financière. Elle transmet sa planification budgétaire annuelle et quinquennale au Secrétariat du Conseil du trésor et produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

En ce qui concerne ses revenus, le taux de cotisation des employeurs est demeuré à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, la Commission a continué d'exercer une gestion prudente de ses ressources, de sorte qu'elle a dégagé un excédent des revenus sur les charges de 9 934 077 $. Au cours de l'exercice précédent, l'excédent des revenus sur les charges était de 8 535 218 $. Il y a lieu de souligner que la mise en application de mesures gouvernementales de réduction des dépenses explique en partie cet excédent.

Enfin, la contribution de la Commission au fonds de la Commission des relations du travail, destinée à pourvoir aux dépenses engagées par cette dernière relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail, a été fixée par décret à 8 799 553 $ pour l'exercice clos le 31 mars 2015. Le montant pour l'exercice précédent était de 8 380 553 $.

LES CIBLES GOUVERNEMENTALES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES 2014-2015

Conformément aux orientations gouvernementales visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016, le ministre des Finances et le président du Conseil du trésor ont élaboré et proposé des modalités visant la réduction des dépenses des organismes autres que budgétaires et celles des fonds spéciaux. Une cible de réduction équivalant à 2 % de la masse salariale et à 3 % des dépenses de fonctionnement pour l'exercice financier 2014-2015 a été transmise aux organismes autres que budgétaires et aux fonds spéciaux. Le tableau 19 présente la cible de réduction applicable à la Commission et le résultat pour l'exercice 2014-2015.

TABLEAU 19

Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice 2014-2015

Nature des dépenses	Cible de réduction (000 $)	Réduction réalisée (000 $)
Masse salariale	812,2 $	812,2 $
Dépenses de fonctionnement	416,9 $	416,9 $

LA GESTION CONTRACTUELLE

Dans le cadre de l'application de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères et organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (Projet de loi nº 15, 2014, chapitre 17), les organismes doivent faire état dans leur rapport annuel de gestion des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus. Le tableau 20 présente cette information conformément aux modalités déterminées par le Conseil du trésor.

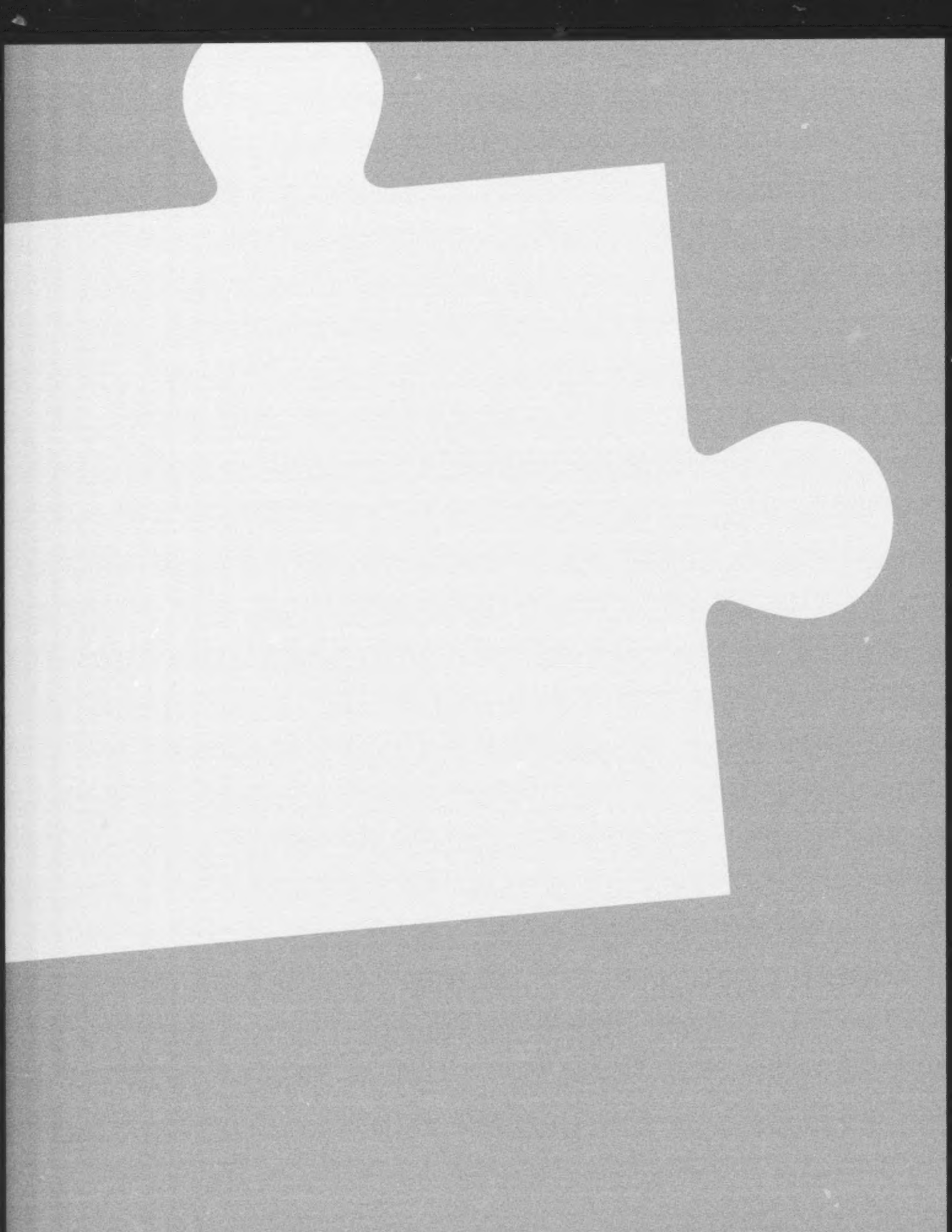
TABLEAU 20

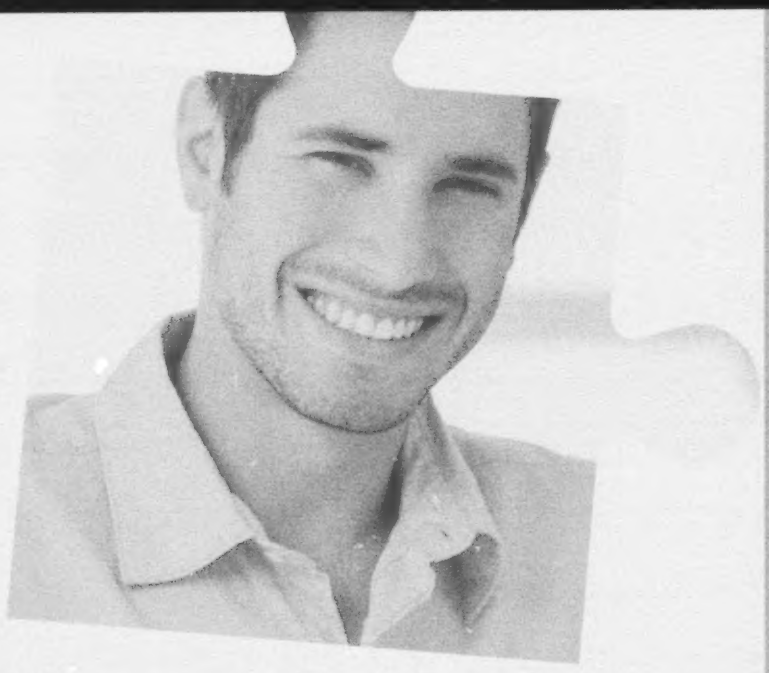
Sommaire des contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus
(Période du 1er janvier au 31 mars 2015)

Contrats de services	Nombre	Valeur
Avec une personne physique[1]	0	0 $
Avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	5	214 631 $
Total	**5**	**214 631 $**

1. Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.
2. Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Par ailleurs, en octobre 2014, dans un souci d'améliorer la qualité de son service, la Commission a mis en ligne un service afin de fournir du soutien en matière de gestion contractuelle. Cet outil permettra aux fournisseurs de services et à la clientèle d'avoir accès à de l'information sur les processus, d'obtenir une réponse à une question d'ordre général, d'effectuer une demande de traitement d'un dossier, de rapporter un problème technique ou simplement de faire une suggestion. Progressivement, cette boîte courriel remplacera l'utilisation du télécopieur pour l'envoi et la réception de documents d'appels d'offres et de soumissions. Cette démarche vise à éliminer graduellement l'utilisation du papier dans nos échanges avec les fournisseurs externes et ainsi à contribuer concrètement à la démarche de développement durable de la Commission.





LES ÉTATS FINANCIERS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE LA DIRECTION 58

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT 59

ÉTATS FINANCIERS

- État des résultats et excédent cumulé 61
- État de la situation financière 62
- État de la variation des actifs financiers nets 63
- État des flux de trésorerie 64
- Notes complémentaires 65

RAPPORT DE LA DIRECTION

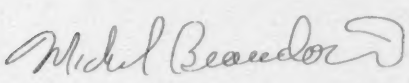
Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

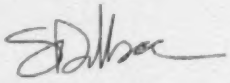
La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'adoption au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Michel Beaudoin
Président-directeur général



Me Stéphane Dolbec
Directeur des services à l'organisation
et des communications

Québec, le 17 juin 2015

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des normes du travail, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, l'état des résultats et excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des normes du travail au 31 mars 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 17 juin 2015

ÉTAT DES RÉSULTATS ET EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	Budget	2015	2014
REVENUS			
Cotisations des employeurs (note 3)	**70 809 075 $**	**70 970 187 $**	68 012 754 $
Intérêts	**992 740**	**993 006**	910 147
Autres (note 4)	**247 400**	**257 196**	187 551
Total des revenus	**72 049 215**	**72 220 389**	69 110 452
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	**40 607 630**	**39 195 146**	37 570 350
Services professionnels et administratifs	**5 018 515**	**3 596 575**	4 036 120
Frais de déplacement	**1 032 210**	**799 179**	841 582
Télécommunications et courrier	**1 350 925**	**1 138 806**	1 211 367
Publicité et information	**588 675**	**241 731**	408 563
Location de locaux, d'équipement et autres	**4 345 610**	**4 104 463**	4 118 277
Entretien	**1 225 275**	**1 280 912**	975 993
Fournitures	**335 470**	**312 443**	292 296
Intérêts sur la dette à long terme	**–**	**–**	1 009
Perte nette sur dispositions d'immobilisations corporelles	**–**	**4 307**	152
Amortissement des immobilisations corporelles	**3 091 315**	**2 813 197**	2 738 972
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 5)	**8 799 630**	**8 799 553**	8 380 553
Total des charges	**66 395 255**	**62 286 312**	60 575 234
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	**5 653 960 $**	**9 934 077**	8 535 218
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**89 283 924**	80 748 706
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE		**99 218 001 $**	89 283 924 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS

	2015	2014
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	**22 936 209 $**	23 527 861 $
Placements de portefeuille (note 7)	**87 000 000**	74 000 000
Créances	**2 541 032**	2 742 419
Intérêts courus	**98 094**	97 749
Total des actifs financiers	**112 575 335**	100 368 029
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus	**2 413 447**	2 910 490
Déductions à la source à payer	**1 554 121**	1 137 076
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 8)	**161 259**	267 165
Cotisations perçues d'avance	**849 784**	1 112 060
Provision pour vacances (note 9)	**4 298 178**	4 071 946
Provision pour congés de maladie (note 9)	**8 424 194**	7 651 750
Total des passifs	**17 700 983**	17 150 487
ACTIFS FINANCIERS NETS	**94 874 352**	83 217 542
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 10)	**3 882 489**	5 675 066
Charges payées d'avance	**461 160**	391 316
Total des actifs non financiers	**4 343 649**	6 066 382
EXCÉDENT CUMULÉ (note 11)	**99 218 001 $**	89 283 924 $
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 12)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Nathalie Goulet
Membre du conseil d'administration
et du comité de vérification

Michel Beaudoin
Président-directeur général

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	Budget	2015	2014
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	**5 653 960 $**	**9 934 077 $**	8 535 218 $
Acquisitions d'immobilisations corporelles	**(1 854 455)**	**(1 026 418)**	(2 221 392)
Amortissement des immobilisations corporelles	**3 091 315**	**2 813 197**	2 738 972
Perte nette sur dispositions d'immobilisations corporelles	**–**	**4 307**	152
Produit de dispositions d'immobilisations corporelles	**–**	**1 491**	–
Sous-total	**1 236 860**	**1 792 577**	517 732
Acquisitions de charges payées d'avance	**–**	**(461 160)**	(391 316)
Utilisation des charges payées d'avance	**–**	**391 316**	485 920
Sous-total	**–**	**(69 844)**	94 604
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	**6 890 820 $**	**11 656 810**	9 147 554
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**83 217 542**	74 069 988
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE		**94 874 352 $**	83 217 542 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS

	2015	2014
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	**9 934 077 $**	8 535 218 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 813 197**	2 738 972
Perte nette sur dispositions d'immobilisations corporelles	**4 307**	152
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement (note 13)	**1 078 389**	755 329
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**13 829 970**	12 029 671
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Placements effectués	**(87 000 000)**	(74 000 000)
Produit de dispositions de placements	**74 000 000**	67 000 000
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	**(13 000 000)**	(7 000 000)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	**(1 423 113)**	(2 031 167)
Produit de dispositions d'immobilisations corporelles	**1 491**	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(1 421 622)**	(2 031 167)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme et flux de trésorerie liés aux activités de financement	–	(197 621)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**(591 652)**	2 800 883
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	**23 527 861**	20 726 978
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (note 6)	**22 936 209 $**	23 527 861 $
Information supplémentaire		
Intérêts reçus	**992 660 $**	902 156 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

Regroupement de la Commission de l'équité salariale, de la Commission des normes du travail et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail

Pour faire suite aux documents budgétaires déposés le 26 mars 2015, la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail, a été adoptée le 11 juin 2015 (L.Q., 2015, c. 15). Elle prévoit le maintien de l'exécution de leurs missions respectives. La Loi mènera à la création de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail à compter du 1er janvier 2016.

Jusqu'à la mise en place du Tribunal administratif du travail et de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la Loi donne notamment au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale un pouvoir temporaire de directive à l'égard des organismes qui y seront regroupés.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis par la Commission selon le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public et elle applique le modèle de présentation recommandé par ce manuel. Toute autre source utilisée dans l'application de méthodes comptables doit être cohérente avec ce dernier.

Estimations et hypothèses

La préparation des états financiers de la Commission conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux

postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations corporelles, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

État des gains et pertes de réévaluation

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent de la trésorerie et équivalents de trésorerie, des placements de portefeuille, des créances à l'exception des taxes à la consommation à recevoir, et des intérêts courus.

Les passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif se composent des charges à payer et frais courus à l'exception des taxes à la consommation à payer, et de la provision pour vacances.

À la fin de chaque exercice, pour tous les actifs financiers, la Commission détermine s'il existe un indice qu'un actif financier s'est déprécié. Les actifs financiers sont dépréciés lorsqu'il existe des indications objectives qu'un actif financier a subi une réduction de valeur durable. Le montant de la réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. Lorsque la valeur comptable d'un actif financier a été réduite pour tenir compte d'une moins-value, cette réduction ne peut être annulée s'il se trouve que la valeur de l'actif financier remonte par la suite.

REVENUS

Cotisations des employeurs

Revenu Québec remet annuellement à la Commission les sommes qu'elle perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ces cotisations sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la masse salariale assujettie pour l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus et considérés comme quasi définitifs.

Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux revenus après considération d'un passif équivalant à la moyenne des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse et les placements dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Placements de portefeuille

Les placements de portefeuille comprennent des placements à court terme ayant une échéance supérieure à trois mois à partir de la date d'acquisition.

PASSIFS

Cotisations perçues d'avance

Les cotisations perçues d'avance représentent des ajustements de cotisations d'employeurs reçus relatifs à des années civiles antérieures, mais sujets à des révisions. Ces ajustements seront portés aux revenus des exercices au cours desquels ils seront connus et considérés comme quasi définitifs.

Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, car la Commission ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour vacances

Les employés peuvent accumuler des journées de vacances non utilisées auxquelles ils ont droit annuellement. La provision pour vacances n'est pas actualisée, puisque les journées de vacances accumulées par les employés sont prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables établies par la Commission. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

ACTIFS NON FINANCIERS

Selon leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

Catégories	Taux (%)
Équipement	20
Mobilier	20
Matériel roulant	33,33
Améliorations locatives	20
Matériel informatique	33,33
Logiciels	33,33
Systèmes informatiques	10 et 20

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Commission à fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter cette baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

3. COTISATIONS DES EMPLOYEURS

	2015	2014
Cotisations estimées pour l'exercice	**69 396 652 $**	68 140 432 $
Cotisations afférentes à des exercices antérieurs	**1 573 535**	(127 678)
Total	**70 970 187 $**	68 012 754 $

4. AUTRES REVENUS

	2015	2014
Séminaires aux employeurs	**136 434 $**	123 763 $
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	**107 107**	64 066
Ventes de publications	**2 741**	1 972
Réclamations perçues (versées) pour des salariés non retrouvés (note 8)	**10 914**	(2 250)
Total	**257 196 $**	187 551 $

5. REMBOURSEMENT DE DÉPENSES DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 8 799 553 $ pour l'exercice 2015 (2014 : 8 380 553 $).

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état de la situation financière et dans l'état des flux de trésorerie comprennent :

	2015	2014
Encaisse	**22 936 209 $**	13 527 861 $
Placement au taux de 1,36 % échu en mai 2014	**–**	10 000 000
Total	**22 936 209 $**	23 527 861 $

7. PLACEMENTS DE PORTEFEUILLE

	2015	2014
Dépôts à terme	**87 000 000 $**	39 500 000 $
Certificats de placement	**–**	34 500 000
Total	**87 000 000 $**	74 000 000 $

Les taux d'intérêt fixes varient de 1,26 % à 1,27 % (1,36 % à 1,41 % en 2014). Ces placements viennent à échéance en juin 2015 (juillet 2014 à mars 2015 en 2014). La juste valeur est équivalente à la valeur comptable.

8. RÉCLAMATIONS PERÇUES À REMETTRE AUX SALARIÉS

	2015	2014
Solde au début	**267 165 $**	266 638 $
Plus : réclamations perçues des employeurs	**2 478 702**	2 573 931
Sous-total	**2 745 867**	2 840 569
Moins : réclamations versées aux salariés	**(2 573 694)**	(2 575 654)
Virement aux (revenus) charges des réclamations (perçues) versées pour des salariés non retrouvés (note 4)	**(10 914)**	2 250
Sous-total	**(2 584 608)**	(2 573 404)
Solde à la fin	**161 259 $**	267 165 $

Lorsqu'un employeur fait défaut de payer à un salarié le salaire qui lui est dû, la Commission peut, pour le compte de ce salarié, réclamer de cet employeur le salaire impayé. L'employeur ne peut acquitter valablement les sommes faisant l'objet de cette réclamation qu'en en faisant remise à la Commission. La Commission remet au salarié le montant ainsi perçu. Seules les réclamations perçues ou versées pour des salariés non retrouvés sont virées aux résultats de la Commission.

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2015, le taux de cotisation de la Commission pour le RREGOP a augmenté de 9,84 % à 10,50 % de la masse salariale cotisable, et celui pour le RRPE est demeuré à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1er janvier 2015 (5,73 % au 1er janvier 2014) de la masse salariale cotisable. Ce montant doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent doit être versé dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Commission doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2015 correspondant à 11,46 % de la masse salariale cotisable (11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014).

Les cotisations de la Commission, incluant le montant de compensation au RRPE, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 834 589 $ (2014 : 2 498 568 $). Les obligations de la Commission à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour vacances

	2015	2014
Solde au début	**4 071 946 $**	4 145 903 $
Charges	**3 488 198**	3 233 537
Utilisation	**(3 261 966)**	(3 307 494)
Solde à la fin	**4 298 178 $**	4 071 946 $

Provision pour congés de maladie

	2015	2014
Solde au début	**7 651 750 $**	8 044 368 $
Charges	**2 673 671**	1 439 332
Utilisation	**(1 901 227)**	(1 831 950)
Solde à la fin	**8 424 194 $**	**7 651 750 $**

Les employés peuvent accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquels ils ont droit annuellement et se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours de salaire. De plus, les employés peuvent utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladie de la Commission, il y a notamment :

Hypothèses	**2015**	2014
Taux d'actualisation	**1,93 % à 2,50 %**	2,91 % à 3,89 %
Taux de croissance de la rémunération, incluant l'inflation	**3,55 % à 3,86 %**	3,55 % à 3,80 %
Durée résiduelle moyenne d'activités des employés en poste	**entre 8 et 12 ans**	entre 7 et 12 ans

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Équipement mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	2015
Coût					
Solde au début	4 920 612 $	6 256 691 $	5 687 291 $	21 697 014 $	**38 561 608 $**
Acquisitions	67 658	–	749 374	209 386	**1 026 418**
Dispositions	(10 045)	–	(33 172)	–	**(43 217)**
Solde à la fin	4 978 225	6 256 691	6 403 493	21 906 400	**39 544 809**
Amortissement cumulé					
Solde au début	4 124 095	5 962 770	4 400 782	18 398 895	**32 886 542**
Amortissement	269 756	98 519	474 118	1 970 804	**2 813 197**
Dispositions	(10 045)	–	(27 374)	–	**(37 419)**
Solde à la fin	4 383 806	6 061 289	4 847 526	20 369 699	**35 662 320**
Valeur comptable nette	594 419 $	195 402 $	1 555 967 $	1 536 701 $	**3 882 489 $**

Les immobilisations corporelles suivantes figurent au total des immobilisations corporelles, mais n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'ont toujours pas été mises en service :

Matériel informatique et logiciels	223 850 $
Systèmes informatiques	87 977
	311 827 $

Les acquisitions incluent des montants de 76 117 $ (2014 : 472 812 $) qui sont compris dans le poste « Charges à payer et frais courus ».

	Équipement mobilier et matériel roulant	Améliorations locatives	Matériel informatique et logiciels	Systèmes informatiques	2014
Coût					
Solde au début	4 646 233 $	6 201 562 $	4 960 067 $	21 019 235 $	**36 827 097 $**
Acquisitions	529 069	88 365	926 179	677 779	**2 221 392**
Dispositions	(254 690)	(33 236)	(198 955)	–	**(486 881)**
Solde à la fin	4 920 612	6 256 691	5 687 291	21 697 014	**38 561 608**
Amortissement cumulé					
Solde au début	4 125 263	5 896 861	4 197 885	16 414 290	**30 634 299**
Amortissement	253 522	99 145	401 700	1 984 605	**2 738 972**
Dispositions	(254 690)	(33 236)	(198 803)	–	**(486 729)**
Solde à la fin	4 124 095	5 962 770	4 400 782	18 398 895	**32 886 542**
Valeur comptable nette	796 517 $	293 921 $	1 286 509 $	3 298 119 $	**5 675 066 $**

Les immobilisations corporelles suivantes figurent au total des immobilisations corporelles, mais n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'ont toujours pas été mises en service :

Équipement, mobilier et matériel roulant	175 910 $
Matériel informatique et logiciels	787 190
Systèmes informatiques	608 029
	1 571 129 $

11. EXCÉDENT CUMULÉ

La Commission encaisse environ 95 % (2014 : 97 %) de ses revenus au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé. Ainsi, au 31 mars 2015, l'excédent cumulé de 99 218 001 $ devrait permettre de financer les charges de fonctionnement ainsi que les acquisitions d'immobilisations corporelles prévues pour le prochain exercice. Selon les dispositions transitoires et finales de la Loi regroupant la Commission de l'équité salariale, la Commission des normes du travail et la Commission de la santé et de la sécurité du travail et instituant le Tribunal administratif du travail, les surplus accumulés de la Commission des normes du travail seront versés au Fonds consolidé du revenu et portés au crédit du Fonds des générations.

12. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 480 909 $ pour l'exercice 2015 (2014 : 472 870 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et par des baux échéant à diverses dates jusqu'en 2020. Les engagements contractuels exigibles pour les contrats de location-exploitation se détaillent ainsi au 31 mars 2015 :

2016	4 067 607 $
2017	37 733
2018	24 578
2019	9 682
2020	6 217
Total	4 145 817 $

13. FLUX DE TRÉSORERIE

Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement	**2015**	2014
Actifs financiers		
Créances	**201 387 $**	(471 467) $
Intérêts courus	**(345)**	(7 991)
Total de la variation des actifs financiers	**201 042**	(479 458)
Passifs		
Charges à payer et frais courus	**(100 348)**	578 477
Déductions à la source à payer	**417 045**	289 215
Réclamations perçues à remettre aux salariés	**(105 906)**	527
Cotisations perçues d'avance	**(262 276)**	738 539
Provision pour vacances	**226 232**	(73 957)
Provision pour congés de maladie	**772 444**	(392 618)
Total de la variation des passifs	**947 191**	1 140 183
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	**(69 844)**	94 604
Total de la variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement	**1 078 389 $**	755 329 $

14. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Commission est exposée à divers risques financiers qui découlent de ses activités de fonctionnement, d'investissement et de financement, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La gestion des risques financiers est effectuée par la direction de la Commission. Les objectifs poursuivis visent à garantir les flux de trésorerie à court terme et à moyen terme de la Commission en réduisant l'exposition aux risques financiers.

La Commission ne conclut pas de contrats ou d'ententes visant des instruments financiers à des fins spéculatives.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Le risque associé aux créances est réduit, puisqu'elles proviennent principalement du gouvernement du Québec. Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie, aux placements de portefeuille et aux intérêts courus est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis auprès d'institutions financières les mieux cotées par des agences de notation, dans des types de placements sécuritaires tels des certificats de placement et des dépôts à terme. La valeur comptable des actifs financiers, à l'exception des taxes à la consommation à recevoir de 127 767 $ (2014 : 200 886 $) incluses dans les créances, représente l'exposition maximale de la Commission au risque de crédit.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'entité ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. La Commission considère qu'elle détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et équivalents de trésorerie afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre, le cas échéant, à ses besoins financiers courants, et ce, à un coût raisonnable.

La direction de la Commission estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant, sans aucune échéance déterminée.

Charges à payer et frais courus	**2015**	2014
Moins de 90 jours	**2 408 406 $**	2 905 251 $
De 90 à 365 jours	**5 041**	5 239
Total	**2 413 447 $**	2 910 490 $

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Commission est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

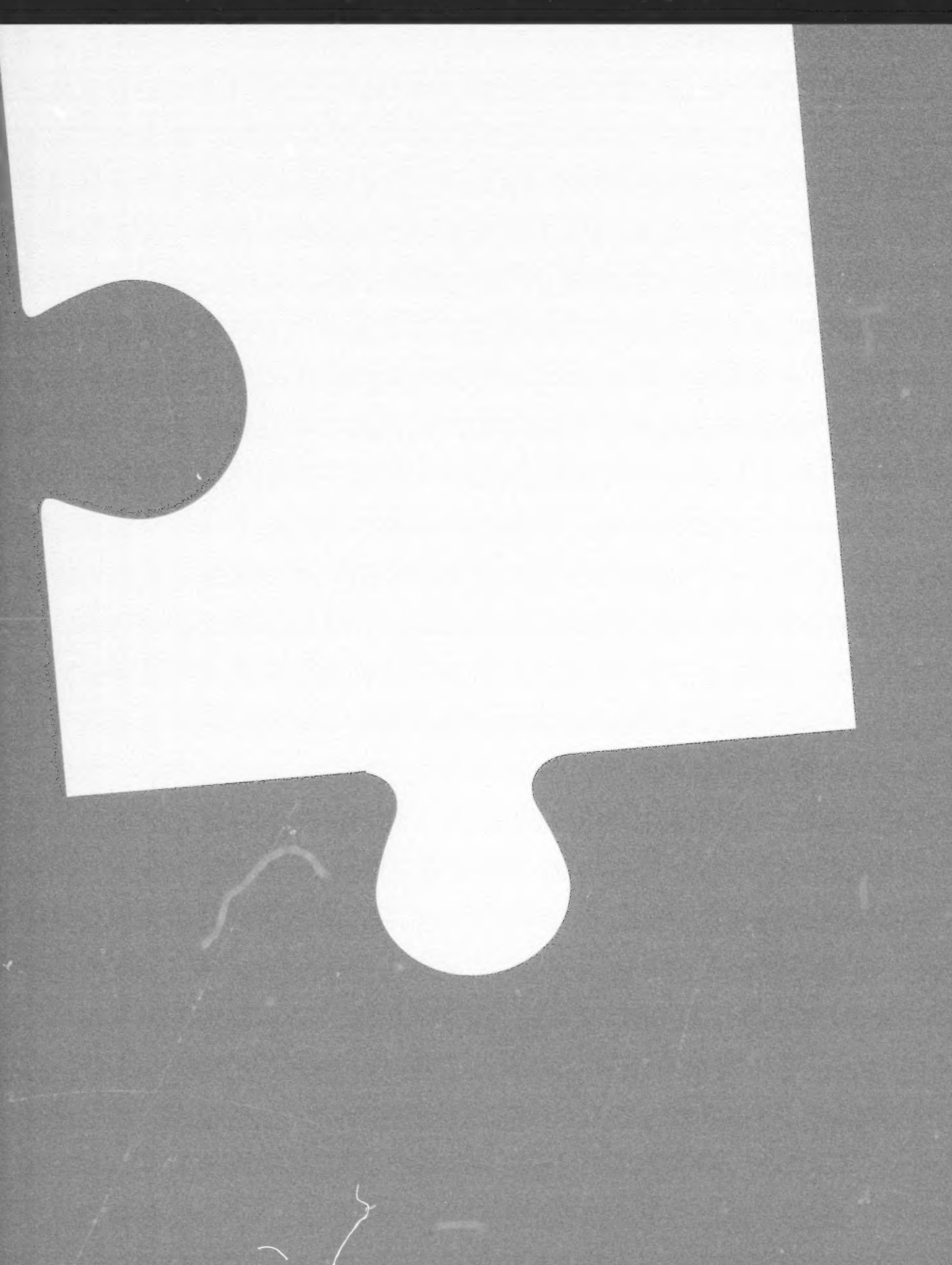
Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Les placements de portefeuille ont une échéance à court terme et n'exposent pas la Commission au risque de flux de trésorerie associé aux fluctuations des taux d'intérêt, puisqu'ils portent intérêt à taux fixe et que la Commission prévoit les détenir jusqu'à échéance.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises publics contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.

16. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2014 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2015.



LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

À la lecture de l'annexe 3, vous constaterez les excellents résultats de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi pour l'exercice 2014-2015.

La cible gouvernementale de 25 % concernant le taux d'embauche des membres de groupes cibles a été atteinte. Ce taux a été plus élevé que celui de l'exercice précédent, soit 27,1 %[5] comparativement à 20,0 %. En date du 31 mars 2015, les membres des communautés culturelles représentaient 12,8 % du personnel régulier, ce qui permet d'atteindre et de dépasser la cible gouvernementale fixée à 9 %. Il s'agit d'une hausse par rapport au taux de 11 % de l'exercice précédent. Enfin, le taux de représentativité des personnes handicapées pour l'exercice 2014-2015 est de 3,3 %, ce qui est supérieur à la cible gouvernementale de 2 %. Également, au cours de cet exercice, la Commission a réaffirmé sa volonté de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et a produit son plan d'action annuel à cet égard. Enfin, dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, cinq projets ont été soumis au Centre de services partagés du Québec pour la cohorte 2014 et deux ont été financés par ce dernier.

5. Sur les 70 personnes embauchées au cours de l'exercice 2014-2015, 19 (27,1 %) provenaient de membres issus de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées).

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action en développement durable 2008-2015. L'annexe 4 présente les objectifs poursuivis ainsi que les résultats de la mise en œuvre des mesures de ce plan d'action. Par ailleurs, dans un rapport déposé au printemps 2014, le commissaire au développement durable a examiné l'application de la Loi sur le développement durable au sein de quatre organisations publiques, dont la Commission des normes du travail. Une reddition de comptes à ce sujet est présentée dans les pages qui suivent à la rubrique traitant des recommandations du Vérificateur général du Québec.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Depuis décembre 2013, la Commission dispose d'une nouvelle Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, conformément à la politique linguistique gouvernementale. Cette politique est diffusée dans son site Internet et dans l'intranet. Le personnel peut également accéder, à partir de l'intranet, à plusieurs outils linguistiques, dont un aide-mémoire facilitant la mise en œuvre de la politique linguistique dans ses activités quotidiennes.

L'élaboration et la mise en œuvre de la politique linguistique sont assurées par un comité permanent. Afin de sensibiliser le personnel sur la politique linguistique et ses nouvelles dispositions, des actualités et un jeu-questionnaire sont parus dans l'intranet.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission s'assure de respecter les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RDIPRP). Le directeur général des affaires juridiques de la Commission est la personne responsable désignée. Le tableau 21 présente le volume des demandes d'accès reçues et traitées au cours des deux dernières années ainsi que le cheminement de leur traitement par la Commission.

TABLEAU 21

Nombre de demandes d'accès reçues et traitées par la Commission

Étapes et délais	2014-2015	2013-2014
Demandes reçues au cours de l'exercice	624	566
• Vérifications diligentes	507	477
• Documents d'un dossier opérationnel	111	81
• Documents administratifs	6	8
Demandes traitées au cours de l'exercice[1]	600	546
• Demandes acceptées	564	518
• Demandes partiellement acceptées	28	23
• Demandes refusées	8[3]	5[2]
Répartition selon le délai de traitement	–	–
• Demandes traitées dans un délai de 20 jours et moins	573	534
• Demandes traitées dans un délai de 21 à 30 jours	17	7
• Demandes traitées dans un délai de 31 jours et plus	10	5
Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0	0
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	0	4

1. Le nombre de demandes traitées exclut les demandes irrecevables et celles en cours de traitement à la fin de l'exercice.
2. Motifs de refus 2014-2015 :
   Articles 123.8, 14, 14 al.2, 15, 28, 32, 39, 53, 54 et 59, 86, 86.1, 87, 88, 9 Charte, 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
3. Motifs de refus 2013-2014 :
   Articles 10 al.2, 14, 14 al.2, 15, 28, 31, 32, 37, 39, 53, 54, 59, 86, 87, 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Consciente que le comportement des personnes est un facteur déterminant quant au respect des obligations prévues par la loi, la Commission sensibilise régulièrement les membres de son personnel au sujet de l'accès aux renseignements personnels. Lorsqu'elle communique des données sensibles dans le cadre de recherches ou d'ententes avec ses partenaires, un rappel des obligations et des pratiques en cette matière est fait aux membres du personnel, du personnel d'encadrement ainsi qu'aux partenaires participant à ces échanges en vue de concilier les obligations de confidentialité avec la mission de la Commission.

Enfin, la Commission a rendu accessible dans son site Internet l'ensemble des documents et des renseignements exigés à la section III du RDIPRP.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans son rapport déposé au printemps 2014[6], le commissaire au développement durable consacrait un chapitre traitant de l'application de la Loi sur le développement durable au sein de quatre organisations publiques, dont la Commission des normes du travail. Une recommandation était adressée à l'ensemble des entités vérifiées, soit *d'accroître leurs efforts afin d'adapter leurs pratiques de gestion pour que l'exercice de leurs pouvoirs et de leurs responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable*.

Parmi les constats touchant l'ensemble des entités, deux retiennent particulièrement l'attention :

- Plus de sept ans après l'adoption de la loi, aucune des entités vérifiées n'a suffisamment adapté ses pratiques de gestion afin d'intégrer la recherche d'un développement durable dans ses activités.
- Aucune des entités vérifiées n'a réellement intégré la prise en compte des principes de développement durable lors de l'élaboration ou de la révision de ses actions structurantes.

En réponse à la recommandation du rapport, la Commission a soumis un plan d'action au commissaire au développement durable en décembre 2014.

6. Vérificateur général du Québec, *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015*, Rapport du commissaire au développement durable, printemps 2014 chapitre 2 : Application de la Loi sur le développement durable – 2013, 28 pages.

ANNEXES

ANNEXE 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

PRÉAMBULE

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : DEVOIRS ET OBLIGATIONS

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : ACTIVITÉS POLITIQUES

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

ANNEXE 2

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

SA MISSION

La Commission des normes du travail a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

SES VALEURS

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission des normes du travail a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

SES SERVICES

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre une gamme de services à la population :

- répondre aux demandes de renseignements ;
- réaliser des activités d'information, de sensibilisation et de prévention sur les normes du travail et sur la fête nationale ;
- mener des opérations de surveillance de l'application de la loi ;
- enquêter à la suite du dépôt d'une plainte ;
- établir le montant de la réclamation et en demander le règlement ;
- offrir un service de médiation dans le cadre de l'exercice d'un recours prévu par la loi ;
- représenter le salarié devant les tribunaux ou devant la Commission des relations du travail.

SES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Un service multimode

La Commission des normes du travail s'engage à faciliter l'accès à ses services en vous donnant le choix du mode de communication pour la joindre :

- par téléphone,
- par Internet et par courriel,
- par courrier,
- au comptoir, lors d'une visite à ses bureaux.

Cependant, pour un accès rapide à ses services, la Commission privilégie les communications par téléphone ou par Internet.

Vous pourrez toutefois, dans certaines circonstances, rencontrer un de ses employés. Communiquez alors avec le Service des renseignements de la Commission pour obtenir plus de renseignements.

Un service courtois, rapide et personnalisé

Lorsque vous communiquez avec elle, la Commission des normes du travail s'engage à :

- favoriser dans tous ses échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme en réponse à votre demande.

La Commission s'engage également auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail, à vous soutenir et à vous outiller afin de favoriser pleinement l'exercice de vos droits.

La Commission s'engage auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous outiller afin que vous appliquiez la loi au sein de votre entreprise.

Des services adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite, la Commission des normes du travail s'engage à vous offrir un accès à l'éventail de ses services adaptés à vos besoins, notamment :

- son site Internet, qui répond aux standards actuels d'accessibilité ;
- son Service des renseignements, dont les deux numéros apparaissent dans toutes ses publications ;
- ses publications qui peuvent, sur demande, être adaptées à votre besoin spécifique, soit par la traduction en braille de la publication ou par sa lecture sur support audio ;
- ses locaux, qui sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

La protection de vos renseignements personnels

La Commission des normes du travail s'engage à assurer la confidentialité et la protection des renseignements que vous lui confiez et à les utiliser uniquement aux fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

SES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

En matière d'accessibilité à ses services

Lorsque vous faites appel à ses services, la Commission des normes du travail s'engage également à :

- vous donner accès, sans frais, en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, à un préposé de son Service des renseignements ;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à ses capsules d'information sur la loi par l'entremise de son système électronique de renseignements téléphoniques ;
- répondre à votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de deux jours ouvrables ;
- faciliter vos démarches et recherches d'information avec un site Internet convivial offrant des communications claires et simples et des exemples d'application de la loi ;
- demeurer à l'écoute des besoins de sa clientèle internaute afin d'offrir de plus en plus de services interactifs dans son site Internet.

En matière de traitement des demandes de services

Afin de favoriser pleinement l'exercice des droits des salariés et des obligations des employeurs en matière d'application de la loi, la Commission des normes du travail vise, dès le début de son intervention, à amener les salariés et les employeurs à entreprendre des démarches afin de régler entre eux leur litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire à une norme concernant des montants qui vous seraient dus, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous informer de votre recours selon la loi ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de votre demande de services ;
- vous informer des services auxquels vous avez droit ainsi que du cheminement du traitement de votre demande de services ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous soutenir dans votre démarche auprès de votre employeur en vue de tenter de régler votre litige.

Si vous êtes employeur et qu'une demande de services liée à une norme pécuniaire, c'est-à-dire une norme concernant des montants qui seraient dus à un salarié, à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou à du harcèlement psychologique vous concerne, la Commission s'engage à :

- vous informer du recours du salarié ;
- recueillir votre version des faits entourant le dépôt de la demande de services par le salarié ;
- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement du traitement du dossier ;
- vous assurer un accès à toute l'information relative à l'application de la loi ;
- vous informer et vous soutenir, le cas échéant, lorsque le salarié initie une démarche avec vous afin de régler votre litige.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une norme pécuniaire, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du jour ouvrable suivant le dépôt de votre demande ;
- traiter votre dossier sans intervention juridique en 90 jours ou moins, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 90 jours ou moins.

Si vous êtes salarié et que vous faites une demande de services liée à du harcèlement psychologique, la Commission s'engage à :

- vous contacter, pour initier le traitement de votre dossier, avant la fin du troisième jour ouvrable ;
- traiter votre dossier, sans dépôt à la Commission des relations du travail, en 120 jours ou moins.

Que vous soyez employeur ou salarié, lorsque vous acceptez le service de médiation de la Commission, elle s'engage à établir des conditions qui favorisent un climat propice aux échanges et au dialogue ainsi qu'un juste équilibre entre les parties.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, la Commission s'engage à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec la Commission pour obtenir de l'information concernant le traitement de votre dossier, elle s'engage à vous contacter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre sa décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

En matière de surveillance de la loi et de la fête nationale

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission intervient auprès des entreprises représentant des secteurs ou des clientèles à risque au regard de l'application de la loi et elle s'assure que des correctifs sont apportés, le cas échéant.

Si vous êtes un employeur et que vous faites l'objet d'une intervention de surveillance, la Commission s'engage à mettre à votre disposition toutes les informations et tous les outils disponibles pour vous aider à appliquer la loi au sein de votre entreprise.

VOS RESPONSABILITÉS

Afin que la Commission des normes du travail puisse être en mesure de rencontrer ses engagements, votre collaboration est essentielle. Ainsi, lorsque vous faites appel à ses services, votre démarche nécessite certaines responsabilités :

- communiquer une information complète et précise en lien avec votre demande ;
- fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis ;
- informer rapidement la Commission de tout changement concernant votre situation.

La collaboration, le respect et la courtoisie que vous manifestez envers le personnel de la Commission favorisent des relations harmonieuses qui contribuent également à la réalisation de ses engagements.

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE SES SERVICES

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité des services de la Commission des normes du travail ou si vous voulez lui faire part d'un sujet d'amélioration, communiquez avec le Service de la qualité à l'adresse suivante :

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1
Tél. : 418 525-2161
Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Pour les plaintes jugées fondées, la Commission s'engage à apporter les correctifs nécessaires de façon à améliorer la qualité de ses services.

ÉVALUATION DE SES ENGAGEMENTS

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion.

Service des renseignements
514 873-7061
Région de Montréal
1 800 265-1414
Ailleurs au Québec, sans frais
www.cnt.gouv.qc.ca
Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

Dans ce document, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture du texte.

ANNEXE 3

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET PLAN D'EMBAUCHE

1. LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

A. Portrait de l'embauche au 31 mars 2015

Portrait de l'embauche	Régulier[1]	Occasionnel[2]	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	11	5	40	14

1. Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent uniquement les données sur le recrutement.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé.

B. Nombre d'employés en place au 31 mars 2015

Effectif total (personnes)	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total d'employés en place	453	43	30	5

2. LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

A. Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2014-2015

Statut d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	11	4	0	0	0	4	36,4%
Occasionnel	5	3	0	0	1	4	80,0%
Étudiant	40	7	3	0	1	11	27,5%
Stagiaire	14	0	0	0	0	0	0,0%

B. Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Exercice financier	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2014-2015	36,4%	80,0%	27,5%	0,0%
2013-2014	26,1%	24,1%	10,5%	14,3%
2012-2013	11,5%	21,9%	32,4%	12,5%

C. Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible en 2015	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2015 (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible en 2014	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2014 (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible en 2013	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2013 (%)
Communauté culturelle	58	12,8%	51	11,0%	44	9,3%
Autochtone	4	0,9%	2	0,4%	2	0,4%
Anglophone	5	1,1%	5	1,1%	6	1,3%
Personne handicapée	15	3,3%	16	3,5%	14	3,0%

D. Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2015

Groupe cible	Personnel d'encadrement en nombre (en %)	Personnel professionnel en nombre (en %)	Personnel technicien en nombre (en %)	Personnel de bureau en nombre (en %)	Personnel des agents de la paix en nombre (en %)	Personnel ouvrier en nombre (en %)	Total en nombre (en %)
Communauté culturelle	0 (0,0%)	19 (9,1%)	24 (15,9%)	15 (23,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	58 (12,8%)
Autochtone	0 (0,0%)	1 (0,5%)	3 (2,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	4 (0,9%)
Anglophone	0 (0,0%)	1 (0,5%)	2 (1,3%)	2 (3,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (1,1%)
Personne handicapée	0 (0,0%)	4 (1,9%)	2 (1,3%)	9 (14,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	15 (3,3%)

3. LES FEMMES

La situation de la représentativité des femmes au 31 mars 2015 s'établit de la façon suivante :

A. Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi

Embauche de femmes	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	7	2	32	13	54
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2014-2015 (%)	63,6%	40,0%	80,0%	92,9%	77,1%

B. Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2015

Représentativité des femmes	Personnel d'encadrement[1]	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	30	208	151	64	0	0	453
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	15	130	100	46	0	0	291
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	50,0 %	62,5 %	66,2 %	71,9 %	0,0 %	0,0 %	64,2 %

1. Les données incluent le personnel de la haute direction.

4. LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2014)	2	2	0
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2015)	0	5	2
Nombre de personnes embauchées à titre d'occasionnel au terme du PDEIPH	1	0	0

ANNEXE 4

DÉVELOPPEMENT DURABLE

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1
Informer, sensibiliser, éduquer et innover

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Sensibiliser le personnel aux enjeux concernant le développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation du personnel de l'administration publique.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
Proportion du personnel interpellé par les interventions de sensibilisation concernant le développement durable	80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011	Cible atteinte en 2010-2011
Proportion du personnel interpellé par les interventions de sensibilisation concernant le développement durable	80 % du nouveau personnel sensibilisé chaque année subséquente	Données non disponibles
Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	5 activités	Cible atteinte en 2013-2014

Action 2

Former le personnel cible à la prise en compte des principes de développement durable.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
Proportion du personnel ciblé annuellement ayant reçu la formation	Formation de 50 % du personnel ciblé par année	Quatre personnes ont été ciblées et formées.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

Action 3

Offrir au personnel des activités favorisant le maintien de la santé, de la sécurité ainsi que du bien-être au travail.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail.	5 activités annuellement	Plus de 5 activités ont été réalisées ou maintenues, dont : • conception et mise en œuvre d'une nouvelle démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) ; • offre d'un programme d'aide aux employés (PAE) ; • offre d'un régime d'aménagement et de réduction du temps de travail (ARTT) visant la conciliation travail-famille ; • diffusion d'actualités de promotion de la Journée de la santé et de la sécurité au travail et de la Journée nationale du sport et de l'activité physique ; • offre d'un service de massage sur chaise sur les lieux de travail (aux frais des employés) ; • campagne de vaccination anti-grippale ; • offre d'un programme de soutien à l'activité physique.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3
Produire et consommer de façon responsable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3
Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

Action 4

Mettre en œuvre des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale (CGE)	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011	Cible atteinte en 2010-2011
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale (CGE)	Actualisation du CGE en 2013-2014	Cible atteinte en 2013-2014
État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables	Mise en œuvre de 7 pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux nationaux ainsi que de pratiques écoresponsables d'ici 2015	Pratiques maintenues : • Fin d'acquisition de contenants jetables pour le personnel • Inclusion de conditions écoresponsables dans les devis d'impression • Directive de location des véhicules automobiles écoénergétiques • Mise en place de pratiques pour des événements plus écoresponsables • Intégration du développement durable dans le guide de gestion contractuelle Pratiques nouvelles ou bonifiées : • Achat de 100 % du papier d'impression contenant au moins 50 % de fibres postconsommation, dont 56 % contenant 100 % de fibres postconsommation • Achat de 100 % de micro-ordinateurs répondant aux critères EPEAT Or • Intégration de pratiques écoresponsables lors de travaux de rénovation • Contrat de 3 ans accordé à une entreprise d'économie sociale pour la destruction et le recyclage de documents confidentiels • Disposition de biens excédentaires par des dons à différents organismes

Action 5

Prendre en compte les principes de développement durable dans les projets.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
Nombre de projets où une prise en compte des principes de développement durable a été réalisée	Prise en compte dans la fiche de projet pour au moins 5 projets	Ne s'applique plus[1].
Nombre de projets où une prise en compte des principes de développement durable a été réalisée	Prise en compte avec formation pour 2 projets	La démarche a été complétée pour un projet, soit la mise à jour du système de mission en fonction du nouveau code de procédure civile du Québec.
Nombre de bonifications mises en œuvre	5 bonifications d'ici le 31 mars 2015	L'étape de la bonification de la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée pour trois projets structurants, soit : • la Directive sur la location de véhicules automobiles • l'implantation de la gestion de la continuité des services • le réaménagement des bureaux (2012).

1. Pour alléger les fiches de projet, la prise en compte des principes de développement durable est maintenant soulevée lors de la production des manuels d'organisation de projet, et non plus dans les fiches de projets.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5

Répondre aux changements démographiques

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Action 6

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation travail-famille.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
Résultat de l'analyse	Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations	Cible atteinte en 2010

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 9

Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

Action 7

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
Date d'adoption de la politique	Adoption d'une politique en septembre 2008	Cible atteinte en 2008
Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré	Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009	Cible atteinte en 2009
État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré	Intégration complétée en 2012	Cible atteinte en 2012

CHANTIER GOUVERNEMENTAL EN CULTURE

Intégrer la culture comme composante transversale du développement durable

OBJECTIF 1 DE L'AGENDA DE LA CULTURE DU QUÉBEC

Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Mieux faire connaître l'évolution des normes du travail et leur contribution à la culture québécoise du travail.

Action 8

Revaloriser les données existantes à la Commission sur l'histoire des normes du travail.

Indicateur	Cible	État de suivi au 31 mars 2015
Date de renouvellement de la section du site Web en la matière	D'ici le 31 mars 2014	Nouvelle section du site Internet portant sur l'histoire des normes du travail mise en ligne le 31 mars 2015.
Degré d'achalandage de la section du site Web en la matière	5 % de plus de visiteurs d'ici mars 2015	Section mise en ligne le 31 mars 2015, données non disponibles.
Nombre d'événements de la Commission utilisant cette information	1 événement	Aucun
Nombre de gestes pour promouvoir cette information	1 geste s'adressant à tout le personnel	Offre aux employés de la Commission de 150 exemplaires gratuits du livre Histoire des normes du travail au Québec de 1885 à 2005.
Nombre de gestes pour promouvoir cette information	1 geste dans le site Web	Promotion dans le bulletin électronique CNT@laUne de la nouvelle section Agenda 21 du site Internet de la Commission.

Service des renseignements

514 873-7061
Région de Montréal

1 800 265-1414
Ailleurs au Québec, sans frais

cnt.gouv.qc.ca

SUIVEZ-NOUS SUR

YouTube in

C-0296 (15-09)

Commission des normes du travail
Québec